



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción del cliente en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniera Industrial

AUTORA

Br. Mostacero Chacon, Paola Alexandra (ORCID: 0000-0002-5567-047X)

ASESOR

Mg. Ulloa Bocanegra, Segundo Gerardo (ORCID: 0000-0003-1635-9563)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistema De Gestión De La Seguridad Y Calidad

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por guiar e iluminar mí camino,
y darme la fuerza para continuar
con mis metas trazadas sin rendirme.

A mi familia, especialmente a mi mami, Martha Chacón,
que gracias a ella estoy aquí,
que fue quien dio todo por sacarme adelante
para así poder cumplir mis sueños,
por darme la fuerza y su apoyo incondicional,
por esos abrazos tan reconfortables
para poder seguir adelante a pesar de los obstáculos,
ella que es mi motor y motivo, gracias mami, Te Amo!

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, a mis asesores
y docentes que compartieron sus conocimientos
a lo largo de mi formación y siempre estuvieron
disponibles para poder apoyarme, quien con su dirección
hacen realidad el desarrollo de esta investigación, gracias
por su paciencia y dedicación.

A la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.,
por permitirme hacer la investigación y darme la confianza,
especialmente a Rafael Bejarano, por el apoyo incondicional
para poder lograr uno de mis sueños, muchas gracias.

Página del jurado

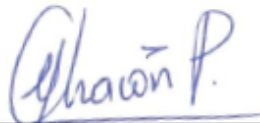
Declaratoria de autenticidad

Yo, **MOSTACERO CHACON, PAOLA ALEXANDRA** con D.N.I. N° **71736846**, a efecto de acatar las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, declaro bajo juramento que la investigación y toda la documentación que acompaña es veraz y autentica.

Así mismo, declaro bajo juramento y me hago responsable ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, en lo que concierne a documentos e información aportada.

Por lo cual, me someto a lo estipulado en las normal académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 3 de septiembre del 2020



**MOSTACERO CHACÓN, PAOLA
ALEXANDRA
DNI: 71736846**

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	10
2.1 Tipo y Diseño de investigación	10
2.2 Operacionalización de variables.....	10
2.3 Población, muestra y muestreo.....	12
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	12
2.5 Procedimiento.....	13
2.6 Método de análisis de datos	13
2.7 Aspectos éticos	13
III. RESULTADOS	14
IV. DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES.....	21
VI. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS.....	27

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y su influencia en la satisfacción del cliente en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.,2019”, enmarcado en las teorías de gestión de calidad y satisfacción al cliente, en la cual se empleó el método deductivo, y el tipo de investigación pre-experimental, teniendo una población de 14 empresas que reciben el servicio de seguridad.

Se utilizó el método Servqual y la Norma ISO 9001:2015 para analizar la calidad de servicio, realizando un Check list basado en la Norma ISO 9001:2015 en dos tiempos diferentes teniendo como resultados en el pre-test 16% y en el post-test 51%, lo cual nos permitió conocer el porcentaje de implementación de gestión de la empresa, también se aplicó un cuestionario Servqual para determinar el nivel de satisfacción del cliente el cual nos arrojó que la dimensión crítica es la empatía con un promedio malo de 47.5, es por eso que se concluye que la gestión que se viene realizando no es adecuada, luego de evaluar e identificar estas cifras se procedió a proponer un diseño que se adapte a este rubro y que mejore la satisfacción del cliente, mediante una planificación ordenada de la satisfacción demandada, repercutiendo en los costos teniendo en el 2019 S/ 152,375.00 y pronosticando para el 2020 en S/ 164,692.81 con una diferencia de S/12,317.81 de ingresos, ya que el pronóstico de demanda satisfecha para el 2019 es de 6095 servicios y para el 2020 de 7634 servicios, con 1539 de demanda por satisfacer, de no ser así la pérdida estimada sería de S/76,960.93, así mismo la propuesta empleada mejora la empatía y por ende la calidad en el servicio estas fueron corroboradas con la prueba estadística dando un valor de 0.000 el cual es menor que 0.05 esto quiere decir que se acepta la hipótesis. Los resultados obtenidos permitieron determinar que al tener un plan operativo estandarizado y personal permanente hace que la calidad del servicio mejore y se pueda lograr la satisfacción del cliente lo cual impacta positivamente en Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. y contribuye a la mejora económica.

Palabras clave: Gestión de la calidad, satisfacción del cliente y Norma ISO 9001:2015

ABSTRACT

This research entitled "Quality management under ISO 9001: 2015 and its influence on customer satisfaction in the Private Monitoring Company GOE 911 SAC, 2019", framed in the theories of quality management and customer satisfaction, in which the deductive method was used, and the type of pre-experimental research, having a population of 14 companies that receive the security service.

The Servqual method and the ISO 9001: 2015 Standard were used to analyze the quality of service, performing a Check list based on the ISO 9001: 2015 Standard at two different times, resulting in 16% pre-test and post-test results. 51% test, which allowed us to know the percentage of company management implementation, a Servqual questionnaire was also applied to determine the level of customer satisfaction which showed you that the critical dimension is empathy with a bad average of 47.5, that is why it is concluded that the management that is being carried out is not adequate, after evaluating and identifying these figures we proceeded to propose a design that adapts to this item and that improves customer satisfaction, through an orderly planning of the satisfaction demanded, impacting on the costs having in 2019 S/ 152,375.00 and forecasting for 2020 at S/ 164,692.81 with a difference of S/12,317.81 of income, since the forecast or of satisfied demand for 2019 is 6095 services and by 2020 of 7634 services, with 1539 of demand to be satisfied, if not the estimated serious loss of S/76,960.93, likewise the proposal used improves empathy and therefore The quality of the service was corroborated with the statistical test giving a value of 0.000 which is less than 0.05, which means that the hypothesis is accepted. The results obtained allowed us to determine that having a standardized operating plan and permanent staff makes the quality of the service improve and customer satisfaction can be achieved, which positively impacts Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. and contributes to economic improvement.

Keywords: Quality management, customer satisfaction and ISO 9001: 2015 Standard

I. INTRODUCCIÓN

El sector de seguridad y vigilancia privada es crítico, ya que implica altos riesgos tanto para los que brindan el servicio como para los clientes. Las personas y entidades privadas invierten grandes cantidades de dinero en dispositivos de autoprotección para disminuir su victimización al delito. (PÉREZ, 2018 págs. 12-18).

En América Latina ha tenido un notable crecimiento del 18% anual, según un estudio del Centro Regional de las Naciones Unidas, esto se debe a que los niveles de inseguridad y crimen organizado aumentaron y por lo tanto las empresas prestadoras de este servicio también; la seguridad y vigilancia privada juegan un papel importante ya que lucha contra la delincuencia y también brinda protección y seguridad.

En México en el 2017 había 4.102 empresas de seguridad privada, según datos del en Chile en el 2017 hubo un incremento del 211% llegando a 134.479, según Laboratorio de Seguridad, en Colombia según Supervigilancia en el 2017 existen 6.056, en Ecuador en el 2017 según el diario El Tiempo hay 789 compañías de seguridad privada registradas y en el Perú se estima al 2019 que existen registradas alrededor de 984 empresas de seguridad privada y 2,100 sedes principales autorizadas, según la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC), siendo Lima el departamento con mayor número de sedes con 587, siguiéndole Arequipa con 136, y La Libertad con 136. (ZIMMERMAN, 2015 págs. 66-75)

Por otro lado, teniendo en cuenta el crecimiento de este sector, es importante incrementar su competitividad brindando un valor agregado mediante la gestión de la calidad. Esto no sólo influye en la imagen de la empresa y en la calidad del servicio sino también en la satisfacción del cliente, lo cual es muy importante, con respecto al servicio recibido, cuándo éste ha cumplido sus expectativas.

Las empresas del sector seguridad se encuentran en un mercado competitivo, para lo cual se busca estar un paso delante frente a la competencia y poder mantenerse en el mercado, brindando confianza a los clientes, para lograr esto, se necesita obtener las falencias en los procesos, mediante los instrumentos, y corregirlos para luego poder certificar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

La Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., fue fundada el 20 de marzo del 2006 cuenta con más de 13 años de experiencia en los servicios de: vigilancia privada, acompañamiento y protección personal, seguridad corporativa, seguridad de eventos especiales y seguridad y control de masas.

Actualmente tiene como nombre comercial Black Security, se ubica en el distrito de Victor Larco Herrera Mz. A Lote 3 Urb. Las Flores; siendo la Gerente General la Sr. Saamanta Rocio Paz Gonzales, el gerente de operaciones el Sr. Alvaro Clemente Moya Velasquez, el jefe de operaciones el Sr. Rafael Antonio Bejarano Ramos de Rosas, y los 131 agentes de seguridad.

La empresa presenta una desorganización en sus procesos que está ocasionando incomodidad en sus clientes, el cual se ve reflejado en reclamos por el servicio prestado, esto se debe a que no cuenta con indicadores de efectividad, objetivos planteados, procedimientos no estandarizados, falta de control de calidad, desorden en la planificación de los turnos del personal, esto se ve reflejado en observaciones y quejas por parte de los clientes directos de las empresas, por otro lado, la atención de los agentes de seguridad hacia los clientes finales no es la mejor, además no cuenta con un libro de reclamaciones, donde los clientes puedan expresar sus quejas y/o reclamos; es por esto que la gerencia se ve en la necesidad de evaluar la satisfacción de los clientes para una mejora continua y corregir todas las falencias para luego poder certificar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. (Ver Figura 4)

Por lo antes expuesto, esta investigación tiene como propósito, medir el desempeño de la calidad de servicio, conllevando a mejorar la satisfacción de los clientes y tener un nivel más alto de competitividad.

En relación al párrafo anterior, para la elaboración de la presente tesis se encontraron antecedentes de estudios como la tesis de los autores Apolo, Licon y Martinez (2018), titulada “Propuesta de un sistema de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una Empresa de Seguridad Privada”. México – Ciudad de México. Tuvo como propósito evaluar el proceso de contratación del área de Recursos Humanos, se aplicaron entrevistas y encuestas al personal y también se aplicó en diagrama de Pareto que reveló que el personal del área no tiene definidas sus funciones por lo que el proceso es poco efectivo y lento estas

representan un 72.22% de los problemas, para esto se propuso un Sistema de Gestión de Calidad mediante un manual de calidad, este hará que el proceso de contratación sea mucho más óptimo y se actualizaran las evaluaciones de personalidad y psicométricas las cuales se realizarán vía página web. (APOLO, y otros, 2018).

Según Lai-Ying, Teck-Soon, Voon-Hsien, & Keng-Boon (2015) en su artículo “Relaciones entre SERVPERF y SERVQUAL relacionada a la satisfacción del cliente y la lealtad entre las aerolíneas de bajo costo”. Malasia – Malasia. Hay una escasez de estudios relacionados con la influencia de SERVPERF en la satisfacción del cliente y lealtad del cliente. Estudios anteriores han medido la calidad del servicio utilizando el modelo GAP-5 con SERVQUAL; sin embargo, este estudio ofrece una nueva perspectiva al usar el SERVPERF con un enfoque analítico predictivo SEM-redes neuronales artificiales. Los hallazgos revelaron influencias significativas de SERVPERF dimensiones de la satisfacción del cliente hacia la lealtad del cliente con 63,1% y 55,6% de variación explicada para tomar mejores decisiones en su etapa de planificación de recursos, en términos de validez de constructo del SERVPERF, la calidad de servicio. Además, no existen diferencias significativas en términos de la diferencia de relación causal en el modelo estructural en los dos grupos. En cuanto a los impactos de las dimensiones SERVPERF. (LAI-YING, y otros, 2015).

Según Lizarzaburu (2015) en su tesis “La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015”. Colombia – Bogotá. Este estudio establece los inicios y la evolución de la calidad, mediante detalles de la familia de normas, su estructura, los principios sobre los que se basa, y también se especifican los beneficios que la norma brinda a las empresas. El Perú es uno de los países con menor cantidad de empresas certificadas en gestión de calidad según Indecopi. En el 2013, tenía cerca de 1.200 empresas certificadas en ISO 9001, más que el año anterior (Indecopi, 2012a). Esto significa que, de las 1.713.272 empresas existentes, solo un 0,071 % están certificadas (INEI). Las empresas peruanas, se ven en la obligación de mejorar sus procesos para ofrecer productos y servicios competitivos en el exterior, y así incrementar sus ventas y exportaciones. Para lograr esto se necesita obtener certificaciones de calidad como la ISO 9000. Es fundamental tener una certificación, pues así demuestra a sus clientes locales o extranjeros que puede producir siempre con la misma calidad. (LIZARZABURU, 2015).

En otra tesis nacional de Montalva, Jurado y Condori (2017) titulada “Calidad en las Empresas del Sector Seguridad Privada en Lima”, tuvo como finalidad identificar el grado de cumplimiento de los factores de calidad de la administración del rubro de seguridad privada en Lima Metropolitana, también ver si existía relación buena entre las empresas que implementaron un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 y la evaluación de su nivel de calidad, para esta evaluación se tuvo como población a las empresas formales de Lima Metropolitana, obteniendo información de 74 empresas a través de una entrevista a ejecutivos que constaban de 35 preguntas, esto se analizó con un test de validez y teniendo como resultado un Alfa Cronbach entre 0.791 y 0.843 de relación positiva con los nueve factores de la administración de calidad total. También se comprobó la hipótesis mediante la prueba T, que arrojó como resultado que siete de los nueve factores compatibilizan; los factores de satisfacción al cliente, planeamiento de calidad y enfoque, pero esto fue reforzado con su certificación ISO. (MONTALVA, y otros, 2017).

Según Rache (2018) en su tesis titulada “Sistema de Gestión de Calidad aplicando ISO 9001-2015 para incrementar la satisfacción de los clientes de Transportes San Felipe S.A., Trujillo-2018”. Perú – Chiclayo. Para implementar un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, se hizo un diagnóstico utilizando un check list con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, un cuestionario y encuesta basada en el modelo servqual, obteniendo 11.8% de cumplimiento y luego de la implementación se obtuvo el 92.25%; esto permitió pasar la auditoria. La satisfacción de los clientes, inicial fue 13.2%, ahora es de 71%, se logró un costo beneficio de S/. 2.44 soles. En conclusión, la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001 aumento en un 57.8% la satisfacción de los usuarios. (RACHE, 2018)

La tesis de los autores Coronel y Salazar (2018) titulada “Propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en el servicio de venta de cal en la empresa Calera Bendición de Dios E.I.R.L”. Perú – Cajamarca. Se aplico como herramienta una lista de verificación basado en la Norma ISO 9001:2015, el cual determino el nivel de cumplimiento de la documentación. En los resultados conseguidos de acuerdo a la búsqueda de la información se encontró que el cumplimiento de los capítulos organización, planificación, apoyo y liderazgo reflejan el 36.89% de la documentación requerida por la Norma ISO 9001:2015, produciendo una

diferencia del 63.11%. Después de adaptar la documentación del área de servicio de venta de cal a la Normativa ISO 9001:2015, se mostró un progreso del 63.41% de implementación. Por último, se realizó una evaluación económica, obteniendo un VAN de S/. 32,479.92 y una TIR de 54%; indicando que la propuesta, es beneficiosa económica y financieramente siendo la cantidad de 5,124,198.45 a s/. 5, 277, 924.40 con 153,725.95 de ingreso. (CORONEL, y otros, 2018).

Según Liza y Siancas (2016) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo, 2016”. Perú – Trujillo. Se empleo técnicas de recopilación de datos, análisis documental, entrevista y la encuesta para evaluar cómo los clientes perciben la calidad del servicio, también el nivel de satisfacción, para esto se empleó el cuestionario servqual, el cual tuvo como resultado que la calidad del servicio impacta de forma positiva en la satisfacción del cliente, en 0.071 para las expectativas y en 0.143 para la percepción de los clientes. Concluyendo que la satisfacción de los usuarios es baja en todas las agencias, evidenciando una desigualdad representativa entre lo percibido y lo esperado. Asimismo, tres agencias muestran niveles altos de insatisfacción. Se obtuvo 15.44% en la calidad percibida y 19.68% en la calidad esperada, por lo cual se concluye que existe una diferencia entre lo percibido y lo esperado. (LIZA, y otros, 2016).

La presente investigación se justifica teóricamente pues permite conocer la relación que existe entre la gestión de calidad y satisfacción del cliente aplicando un modelo donde ambas variables intervienen, también es pertinente de manera práctica pues al aplicar el modelo servqual le permite a la empresa determinar la valoración de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, para así poder medir el desempeño de la calidad de servicio brindado, también la herramienta de gestión a la Norma ISO 9001:2015 le permite a la empresa determinar el índice de principios cumplidos, esto permitirá plantear soluciones o mejoras en la calidad de servicio para aumentar la satisfacción de los clientes, además de ello también es adecuado metodológicamente puesto que se aplica un modelo para medir las variables de estudio, esta investigación otorgara instrumentos de recolección de datos que podrán utilizarse en futuras investigaciones, también servirá como guía y antecedentes. (HERNÁNDEZ, 2014).

Asimismo, nuestras variables de estudio son la gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 y la satisfacción del cliente, por lo tanto, es necesario conceptualizar que es un

sistema de gestión de calidad, está dirigido al logro de resultados que se relacionan con los objetivos de la calidad, para poder cubrir las necesidades y expectativas de los compradores. Para que un sistema de gestión de calidad tenga éxito, la dirección de la empresa es la responsable ya que es la que establece la política de calidad y faculta responsabilidades para que así todos los trabajadores se involucren. (ISO ORG, 2015 pág. 3).

Existen siete principios establecidos por la Norma ISO 9001:2015: el enfoque al cliente: donde la empresa debe cubrir las necesidades y expectativas del cliente ya que de ellos depende el éxito de esta; liderazgo: los líderes son los encargados de guiar, orientar e involucrar a los trabajadores para lograr los objetivos establecidos por la organización, generando un buen ambiente de trabajo; el compromiso de las personas: el personal es la esencia de la organización es por esto que es importante que estén motivados y comprometidos con la empresa para poder lograr los objetivos establecidos; enfoque a procesos: es desarrollar, implementar y mejorar la eficacia para así poder incrementar la satisfacción del cliente cumpliendo sus expectativas, también implica una gestión sistemática de sus procesos. (ISO ORG, 2015 pág. 5)

La Familia ISO, es un conjunto de normas que sirven para organizar la gestión de una empresa, estas se pueden adaptar a cualquier empresa o actividad dirigida a la producción de bienes o servicios; la Norma ISO 9000 describe las definiciones y los términos, la ISO 9004 brinda directrices y mejora el desempeño de la organización, la ISO 9001 contiene las disposiciones para la gestión de calidad y la ISO 19011 se encarga de las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y gestión ambiental.

La Calidad, según Zeithaml, es la evaluación del usuario basada en su experiencia actual en relación con los productos o servicios”. (HERNANDEZ, y otros, 2018 pág. 179), por otro lado, “la calidad no tiene que ser vista como un acoplamiento a las especificaciones, sino que tiene que estar confirmada como la satisfacción de las expectativas del consumidor”. (MAYO, y otros, 2015 pág. 51).

Fisk (2015) descubrió que la calidad se puede definir de varias maneras, generalmente se describe como el cumplimiento o la superación de las expectativas del cliente, y se constituye por seis principios: "Mejora continua, empoderamiento, trabajo en equipo, uso

de datos para la toma de decisiones, resolución de problemas y, por último, satisfacción del cliente". (FISK, y otros, 2015 págs. 61-103).

La Calidad de Servicio, Juran la define como "la capacidad de satisfacer al consumidor en sus necesidades, expectativas y exigencias, es la satisfacción que se le proporciona al consumidor a través del servicio". (JURAN, 2016 pág. 35).

Calidad de servicio, es la razón principal para el marketing, Grönroos (2015), está relacionada con los conceptos de percepciones y expectativas. La evaluación que los clientes hacen entre sus expectativas y percepciones se define como la calidad del servicio. (GRÖNROOS, 2015 págs. 35-44).

La calidad del servicio es una herramienta vital que puede ayudar a la empresa a mantenerse y competir en el mercado. (LADHARI, 2009 págs. 65-86) y (CHUMPITAZ, y otros, 2013 págs. 235-248) descubrieron que el rendimiento del marketing se ve afectado positivamente por la calidad del servicio. No importa que tan buenas sean las estrategias de marketing, si la atención o servicio no es bueno, las ventas no subirán. Es por eso que la calidad del servicio es muy importante y debe gestionarse cuidadosamente siempre. Además, la literatura sostiene que la calidad del servicio tiene una influencia directa en el resultado del desempeño comercial y está relacionada con el incremento de participación en el mercado. (TECK-HONG, y otros, 2019 págs. 65-76).

La atención al cliente es un grupo de actividades desarrolladas por las empresas guiadas a reconocer las necesidades de los usuarios para cubrir sus expectativas, y así aumentar la satisfacción del cliente. (LÓPEZ, 2017 págs. 1-36).

La Gestión de Calidad, incluye las políticas de calidad, los objetivos y los procesos para lograr la planificación de la calidad, el aseguramiento, el control y la mejora. (ISO ORG, 2015 pág. 3).

Según la Norma ISO 9000:2015, cliente es la persona u organización que adquiere un producto o servicio, por esto es importante brindar una buena atención para que la empresa pueda fidelizar a sus clientes y pueda mantenerse (ISO ORG, 2015 pág. 6). Para Muñoz (2015) el termino cliente tiene tres calificativos, estos son, el cliente potencial, el cual es el que adquiere los servicios frecuentemente, el cliente interno, es aquel que está dentro de la organización ya sea funcionario o dependencia de la empresa, y cliente externo o más

conocido como cliente final es el cual adquiere el producto o servicio. (MUÑOZ, 2015) La satisfacción del cliente, es la apreciación del usuario con respecto al nivel en que se han satisfecho sus exigencias. (ISO ORG, 2015 pág. 4). También la conceptualiza como ‘el resultado de la calidad percibida por el servicio o producto’. Por este motivo, es importante que los trabajadores de la empresa brinden una buena calidad de servicio para esto tienen que estar comprometidos con la empresa.

Seiler (2013), agregó que la razón principal por la cual las compañías de servicios intentan satisfacer a sus clientes es que desean repetir las transacciones y también quieren que los clientes difundan un " boca a boca positivo " a sus pares. (SEILER, 2013 págs. 41-52).

La satisfacción es conocido por ser un gran valor en la comprensión de la percepción y la evaluación del cliente, también es la percepción del cliente sobre los productos y servicios recibidos. (CHEN, y otros, 2015 pág. 4).

Uno de los instrumentos para conocer el nivel de calidad de servicio es el Modelo SERVQUAL, Thompson (2017) dicen que es "un instrumento de escala múltiple, con un elevado nivel de fiabilidad y validez que las organizaciones pueden emplear para conocer mejor las expectativas y percepciones que tienen los usuarios sobre un servicio". (THOMPSON, 2017 pág. 8). Para Matsumoto (2014) el modelo Servqual permite conocer las expectativas y percepciones del cliente mediante sus dimensiones. (MATSUMOTO, 2014 pág. 3). Este modelo al principio contaba con diez dimensiones para evaluar la calidad del servicio, estas fueron: capacidad de respuesta, tangibilidad, comunicación, competencia, confiabilidad, competencia, cortesía, seguridad, credibilidad, accesibilidad y comprensión del cliente. (BERRY, y otros, 2015 pág. 13).

Luego estas dimensiones fueron acortadas y reorganizadas en cinco factores: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (MODELO SERVQUAL, 2011)

Para Zeithaml y Gremler (2015), la tangibilidad se define como el aspecto de los servicios corporales, herramientas, personal y recursos para comunicarse. (ZAITHMAL, y otros, 2015 págs. 35-36). Torres, Vásquez y Carmen la definen como la apariencia física de la empresa ya sea materiales, equipos y personas. (TORRES, y otros, 2015 pág. 64).

Fiabilidad es la idoneidad para brindar el servicio propuesto de forma confiable y precisa, para cumplir las promesas, proporcionar información oportuna y precisa y cumplir con los tiempos establecidos. (GODOY, 2018 pág. 49)

La capacidad de respuesta es la intención de asistir a los consumidores y dar un servicio veloz (OSBORN, y otros, 2017 págs. 1-14). Para Arciniegas y Mejías (2017), es la disposición del personal hacia el cliente para brindar ayuda rápida. (ARCINIEGAS, y otros, 2017 pág. 5)

La seguridad la define como la confianza que inspira el empleado y el proveedor. (COSTA, 2011 pág. 528). Para Orlandini es la cortesía y la capacidad de inspirar confianza y seguridad de los trabajadores. (ORLANDINI, 2017 pág. 149)

La empatía, consiste en la preocupación de la compañía por el mejor interés de los clientes. (Osborn, 2017 págs. 1-15). Suárez la define como el interés y la atención particular que brinda la empresa a sus consumidores (SUÁREZ, 2016 pág. 10).

El manual de funciones es una herramienta de gestión que engloba un grupo de normas y funciones que cada funcionario realizara en sus actividades diarias, basado en guías, procedimientos, normas y leyes, con el fin de ordenar a la organización en su jerarquización. (GONZALEZ, 2017 pág. 35)

El problema encontrado en la investigación es: ¿Cómo impactará la gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en satisfacción del cliente de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.?

La hipótesis es: La satisfacción del cliente de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. aumentará al aplicar la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

El objetivo general es determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. Los objetivos específicos son: diagnosticar la gestión de calidad de la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., identificar el nivel de satisfacción del cliente actual en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., proponer una mejora para aumentar satisfacción del cliente en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., y evaluar la satisfacción del cliente después de la mejora en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

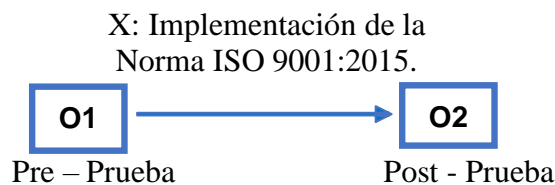
II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

Es un estudio aplicado, ya que se utiliza el método Servqual y la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad de servicio y así poder solucionar la realidad problemática de la empresa, además es experimental puesto que se manipulan ambas variables para poder evaluar los efectos que estas tienen y por último longitudinal ya que se mide las observaciones en dos tiempos para saber el antes y el después de la aplicación del modelo propuesto. (VARGAS, 2018 págs. 159-161).

Se uso el diseño de investigación pre experimental, ya que se modifica las variables de estudio y se mide los resultados en dos tiempos el antes y después de la aplicación de la Gestión de Calidad. (HERNÁNDEZ, 2014 pág. 33)

G: O1 X O2



G: Gestión de calidad

O1: Satisfacción al cliente actual

X: Implementación de la Norma ISO 9001:2015.

O2: Satisfacción al cliente después de la implementación de la Norma ISO 9001:2015.

2.2 Operacionalización de variables

- **Variable Independiente, Cuantitativa,** Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, incluye las políticas de calidad, los objetivos y los procesos para alcanzar esto se hace mediante la planificación de la calidad, el aseguramiento, el control y la mejora, operacionalizado a través de los principios de la Norma ISO 9001:2015. (ISO ORG, 2015, párr. 30)
- **Variable Dependiente, Cuantitativa,** Satisfacción del Cliente es la percepción y la evaluación del cliente, sobre los productos y servicios recibidos, operacionalizado a través del número de quejas, del cual se obtendrá un porcentaje, y las dimensiones de satisfacción: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Chen, y otros, 2015, párr. 4).

Cuadro de operacionalización

Tabla 1.- Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES		ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Calidad ISO 9001:2015	La Gestión de Calidad, incluye las políticas de calidad, los objetivos y los procesos para lograr la planificación de la calidad, el aseguramiento, el control y la mejora. (ISO ORG, 2015 pág. 3).	Implementación de la Norma ISO 9001:2015 para mejorar la Satisfacción del Cliente en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. a través de:			
		Los principios que sirven para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes y aumentar el nivel de satisfacción.	Check List basado en la Norma ISO 9001:2015		Razón
Satisfacción del Cliente	Satisfacción del Cliente es la percepción y la evaluación del cliente, sobre los productos y servicios recibidos (Chen, y otros, 2015, párr. 4)	Modelo Servqual: Es un cuestionario que sirve para la medición de la calidad de servicio a través de las siguientes dimensiones: Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Excelente 5 Bueno 4 Regular 3 Malo 2 Deficiente 1	Muy satisfecho 82-97 Satisfecho 66-81 Poco satisfecho 50-65 Insatisfecho 34-49 Muy Insatisfecho 18-33	Razón

2.3 Población, muestra y muestreo

Población: El tamaño de la población está compuesto por catorce empresas a las cuales se les ofrece el servicio de seguridad, se aplicará un cuestionario basado en el modelo Servqual para medir el grado de satisfacción del cliente. Además, aplicaremos un Check List bajo la Norma ISO 9001:2015 para evaluar la gestión de calidad de la empresa.

Muestra: Catorce empresas a las cuales se les brinda el servicio de seguridad.

Unidad de análisis: Una empresa de seguridad de la ciudad de Trujillo en el año 2019.

Criterios de inclusión: Se han incluido en esta investigación a las personas que trabajan para la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. de la ciudad de Trujillo y los usuarios que reciben el servicio de seguridad, bajo la modalidad de contrato.

Criterios de exclusión: Las personas que no trabajan en la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. de la ciudad de Trujillo y que no reciben servicio de seguridad, bajo la modalidad de contrato.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para llevar a cabo este proyecto de investigación y el cumplimiento de los objetivos específicos se procederá a emplear las siguientes técnicas y herramientas:

Tabla 2.- Técnica e instrumentos de recolección de datos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Diagnosticar la gestión de calidad de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.	Observación Directa	Check List basado en la Norma ISO 9001:2015
Determinar el nivel de satisfacción del cliente actual en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.	Encuesta	Cuestionario basado en el Modelo Servqual
Evaluar la satisfacción del cliente después de la implementación de la mejora en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.	Encuesta	Cuestionario basado en el Modelo Servqual

2.5 Procedimiento

Para desarrollar el primer objetivo se diagnosticó la gestión de calidad de la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., se realizará un Check List basado en la Norma ISO 9001:2015 para evaluar la gestión de calidad de la empresa (Anexo C1).

Para determina el nivel de satisfacción del cliente de la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., se aplicará un cuestionario basado en el modelo Servqual a los usuarios de cada empresa que reciben el servicio de seguridad, mediante un cuestionario que medirá las siguientes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta seguridad y empatía (Anexo C2).

Para analizar el Check List se graficarán los datos obtenidos y serán ingresados al programa Excel, y para el cuestionario Servqual se utilizará tablas dinámicas del programa Excel; luego se realizará cuadros y gráficos para observar el nivel porcentual de cada dimensión.

2.6 Método de análisis de datos

A nivel descriptivo se graficarán los datos obtenidos en el Check List y se tabularán los datos del cuestionario Servqual en tablas dinámicas a través de Excel, los resultados se plasmarán en tablas y gráficos, con su correspondiente análisis e interpretación.

Para la hipótesis, los datos serán procesados mediante la herramienta SPSS versión 23.

2.7 Aspectos éticos

La investigadora se compromete a respetar los principios de originalidad y autenticidad de datos, también a no mostrar la identidad de los personas que participan en el estudio.

III. RESULTADOS

3.1 Diagnosticar la gestión de calidad de la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

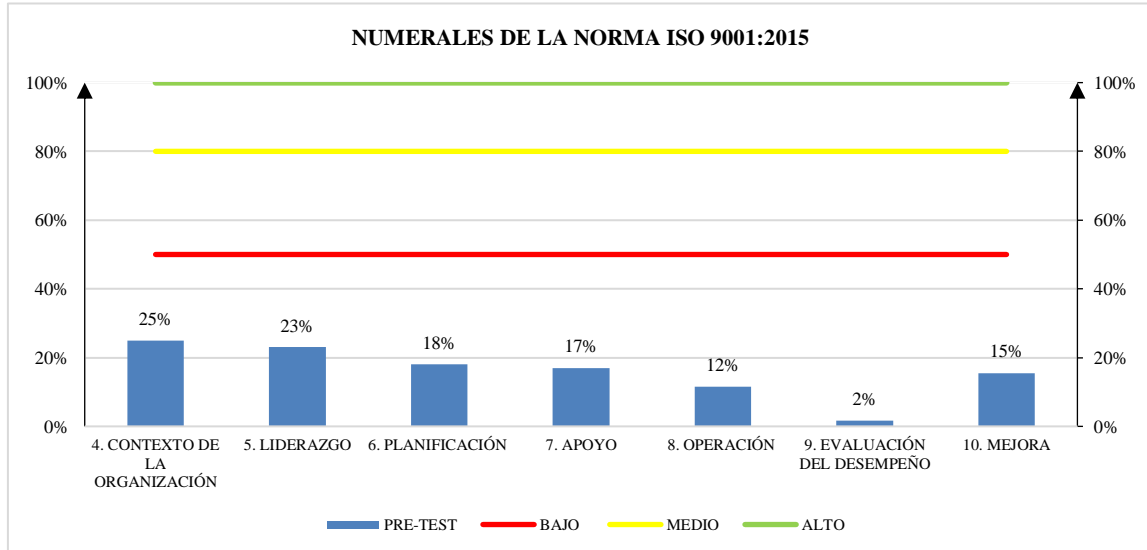
a. Descripción Institucional

La Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., con RUC 20481283273, empresa dedicada a la prestación de servicios de acompañamiento y protección personal, seguridad corporativa, vigilancia privada, seguridad y control de masas, y seguridad de eventos especiales, inicio sus labores en el año 2006. Actualmente tiene como nombre comercial Black Security.

La empresa tiene una estructura organizacional vertical descendente. La jerarquización está basada en una asociación funcional por procesos. (Ver Figura 1)

b. Diagnostico Gestión de Calidad mediante Check List ISO 9001:2015 (Ver Tabla 1)

Figura 2: Cumplimiento de los Numerales de la Norma ISO 9001:2015



Fuente: Check List ISO 9001:2015 de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

En la figura 2, según el Check List sobre la gestión de calidad aplicado al jefe de operaciones de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C, tenemos como resultado que el numeral 4 llamado Contexto de la Organización se encuentra con el 25% de cumplimiento y en menor proporción el numeral 9 llamado Evaluación del Desempeño con un 2%, considera que la gestión que se realiza no es óptima.

3.2 Identificar el nivel de satisfacción del cliente actual en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

a. Análisis Pareto de la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

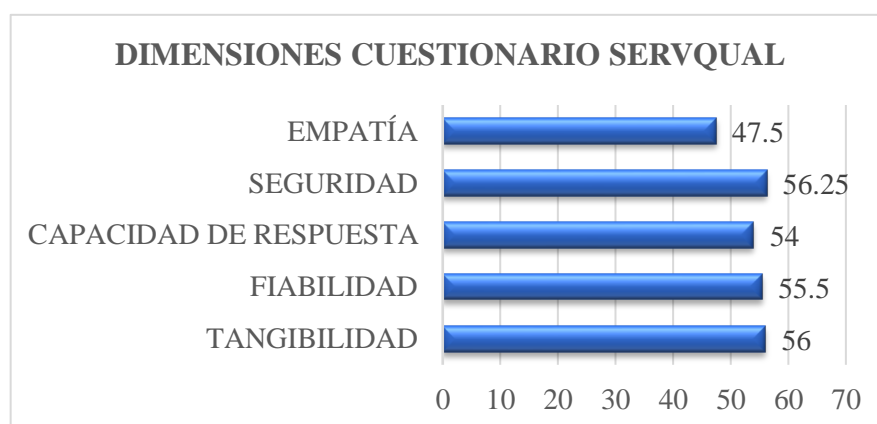
El campo que llega al 80% se intercepta con la barra de 80-20, bajo ese campo se encuentran trece causas, que generan que la satisfacción del cliente no sea la adecuada en la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. (Ver figura 3).

b. Diagnostico Ishikawa:

En el diagrama de Ishikawa se establecen los problemas con mayor porcentaje evaluados en el análisis de Pareto, para así hallar de forma más detallada las causas que están produciendo la insatisfacción del cliente con respecto al servicio brindado por la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. (Ver figura 3).

c. Diagnóstico Cuestionario Servqual (Ver Tabla 2)

Figura 5: Dimensiones Cuestionario Servqual



Fuente: Anexo C2 - Cuestionario Servqual

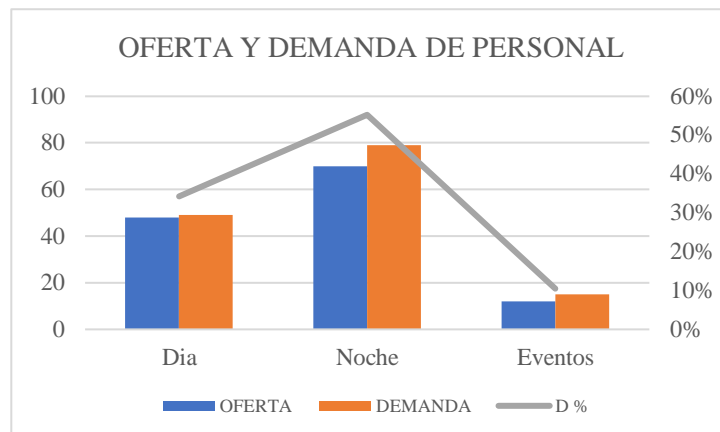
Según el cuestionario Servqual, se observa que la dimensión que tiene mayor puntaje es la Seguridad con un 56.25 y la que se encuentra con menor puntaje es la empatía con un 47.5 causando una insatisfacción en los clientes. (Ver figura 6)

3.3 Proponer una mejora para aumentar la satisfacción del cliente en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

La demanda que tiene la EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA GOE 911 SAC es de 141 agentes de seguridad, tomando como muestra los sábados que existe mayor requerimiento o demanda de servicios de seguridad por parte de nuestros clientes. Se propone como medida, un plan de mejora donde se hace una redistribución de agentes de seguridad según la demanda. (Ver figura 7)

a. Plan de requerimiento: Distribución de personal de acuerdo a la necesidad, donde se evalúa, el personal ofertado y el personal requerido de acuerdo a la demanda del cliente. (Ver Tabla 3)

Figura 8: Oferta y Demanda de Personal

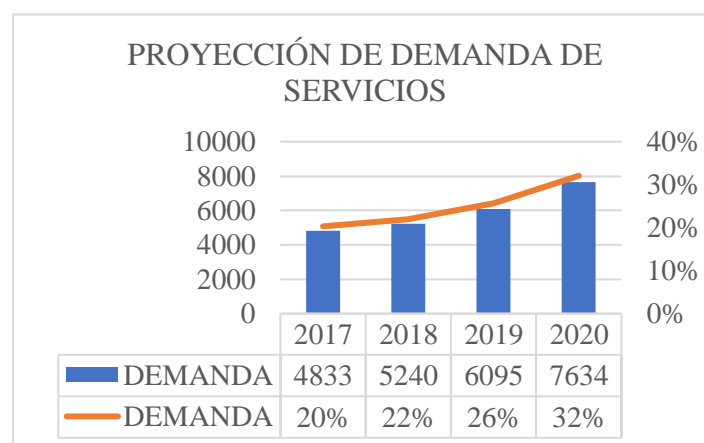


Fuente Tabla 3: Oferta y Demanda de personal

En la gráfica, se observa escases entre lo ofertado y demandado para lo cual es necesario realizar un, cuadro donde se determine la demanda proyectada para los siguientes meses ya que es necesario contar personal calificado que brinde un servicio esperado por parte del cliente. (ver tabla de proyección de los últimos 3 años)

a. Proyección de demanda de servicios anual 2020

Figura 9: Proyección de demanda de servicios



Fuente Tabla 4: Proyección de demanda de servicios

En la gráfica, se observa que el crecimiento de servicios durante el 2017 y 2018 creció en 2% mientras que entre el 2018 y 2019 4% y entre el 2019 al 2020 esta tiene una proyección de 6% anual.

b. Necesidad demandada mensual

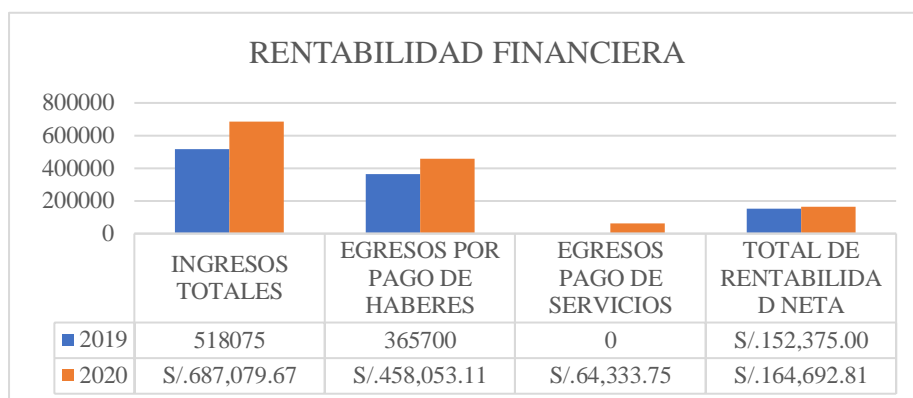
Proyección de necesidad de personal 2020. (Ver Tabla 5)

DEFICIT:	1539
PÉRDIDA EN (S/.):	76960.93

3.4 evaluar la satisfacción del cliente después de la mejora en la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

- Propuesta económica para mejorar la calidad del servicio. (Ver Tabla 6-9)
- Resultados de la propuesta mejora de la calidad

Figura 10: Rentabilidad Financiera

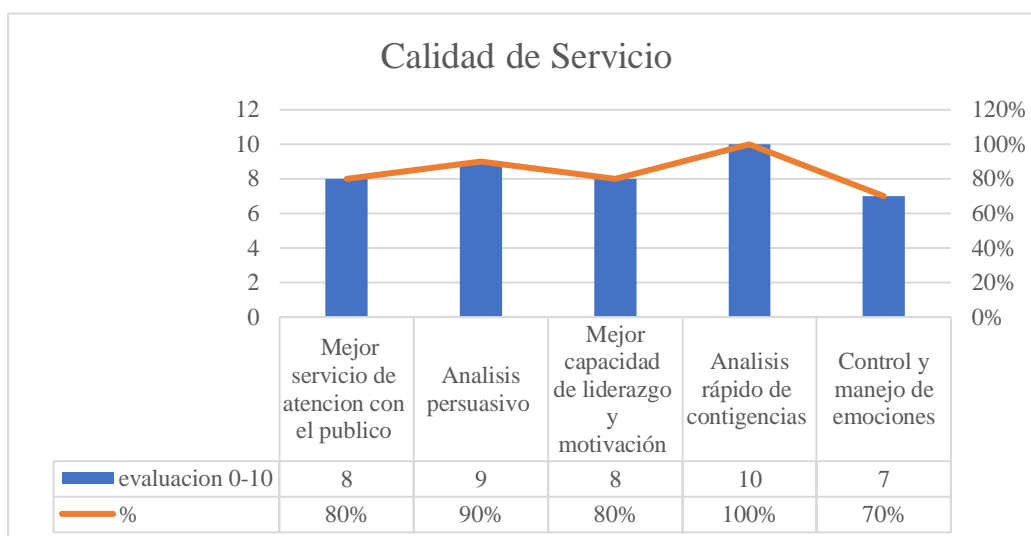


Fuente Tabla 8: Rentabilidad Financiera

En la presente presenta tabla se observa una mejora en los ingresos anuales netos de S/.152,375 a S/.164,692.81 con una diferencia S/. 12,317.81 asegurando una mejor atención al público con capacidad de respuesta frente a cualquier aspecto de contingencia que se pueda dar antes durante y al finalizar los eventos de esta manera se mejora la gestión de la calidad en el servicio y a su misma vez la empatía que se tiene con los clientes que asisten a los diferentes eventos.

- Mejora de la calidad del servicio. (Ver Tabla 10)

Figura 11: Mejora de la calidad del servicio

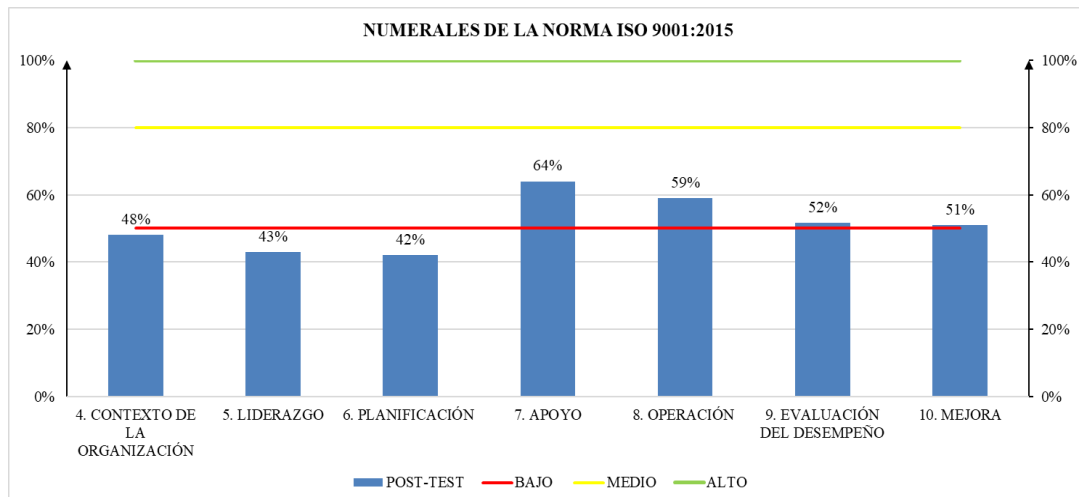


Fuente Tabla 10: Mejora de la calidad del servicio

- Manual de Operaciones y Funciones (Ver Anexo D2)

e. Check List basado en la Norma ISO 9001:2015 implementada la mejora (Ver Tabla 11)

Figura 11: Check List basado en la Norma ISO 9001:2015 después de la mejora

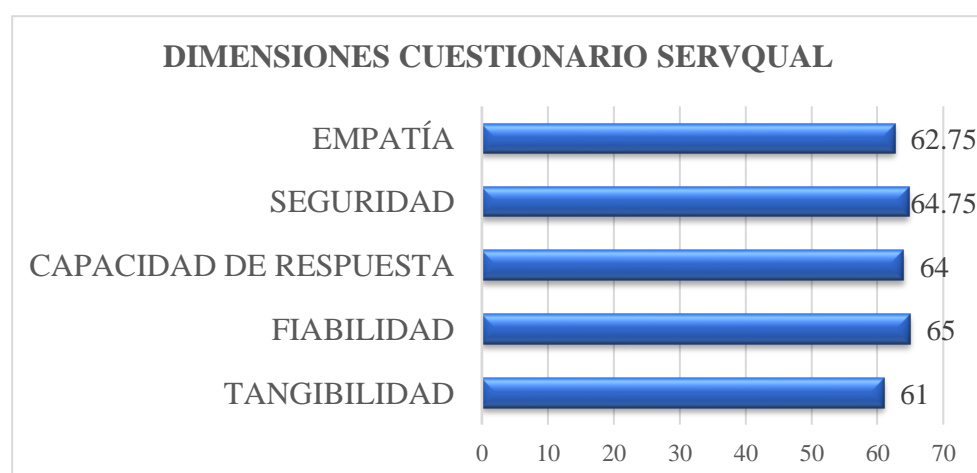


Fuente: Check List ISO 9001:2015 de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

En la figura 11, según el Check List después de la mejora, tenemos como resultado que el numeral 7 llamado Apoyo se encuentra con el 64% de cumplimiento siguiéndole el numeral 8 llamado operación y podemos ver que gracias a la mejora el numeral 9 llamado Evaluación del desempeño se encuentra con un 52%.

f. Cuestionario Servqual después de la mejora (Ver Tabla 2)

Figura 12: Cuestionario Servqual después de la mejora



Fuente: Anexo C2 - Cuestionario Servqual

Según el cuestionario Servqual, después de la mejora se observa que la dimensión la empatía a mejorado y tiene un 62.75. (Ver figura 13)

g. Resultado de la Implementación (Ver Figura 14 y 15).

Prueba de Hipótesis (T de Student para Muestras Relacionas)

El objetivo de la prueba es comparar un mismo grupo en periodos diferentes de tiempos, antes y después de la propuesta.

Ho: La satisfacción del cliente de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. no aumentará al aplicar la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

Ha: La satisfacción del cliente de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. aumentará al aplicar la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

Criterio de Normalidad

Shapiro-Wilk muestras pequeñas (<30)

Criterio

$\alpha = 0.05$ (Nivel de Confianza = 0.95)

P-valor $\geq \alpha$ Aceptar Ho: Los datos provienen de una distribución normal

P-valor $< \alpha$ Aceptar Hi: Los datos No provienen de una distribución normal

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIFERENCIA	,185	18	,104	,956	18	,534

Debido que los datos son mayores a 0.05, se rechaza la hipótesis nula (Ho), que dice que los datos no provienen de una distribución normal.

Decisión Estadística

El criterio para decidir es:

Si la probabilidad obtenida P-valor $\leq \alpha$ se rechaza la Ho (Se acepta la Ha)

Si la probabilidad obtenida P-valor $> \alpha$ se acepta la Ho

Prueba de muestras emparejadas

	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par SC_Pre - 1 SC_Post	- 13,94444	7,01655	1,65382	- 17,43369	- 10,45519	- 8,432	17	,000

Dado que el nivel de significancia es menor a 0.05; existe una diferencia significativa antes y después de la implementación, concluyendo que la satisfacción del cliente de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. aumenta al aplicar la gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

IV. DISCUSIÓN

- Al evaluar el diagnóstico de la gestión de calidad de la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. mediante el Check List basado en la Norma ISO 9001:2015, el cual tuvo 7 numerales, se obtuvo un pre-test de 16% de Cumplimiento y un post-test de 51%, podemos decir que el diagnóstico realizado nos permite conocer la situación en la que se encontró a la empresa en estudio, esto nos confirma Rache (2018), quién realizó un diagnóstico para poder determinar el nivel de cumplimiento, encontrándose como resultado en el pre-test un 11.8% de cumplimiento y en el post-test logró un 92.25%, asimismo Coronel y Salazar (2018), quienes en su estudio también utilizaron como herramienta una lista de verificación requerido por la norma, el cual les permitió identificar el nivel de cumplimiento de la documentación, teniendo como resultado 36.89% de cumplimiento de la documentación requerida por la Norma ISO 9001:2015, produciendo una diferencia del 63.11% de incumplimiento. Por último, Fisk (2015), nos manifiesta que la calidad se puede definir de varias maneras, generalmente se describe como el cumplimiento o la superación de las expectativas del cliente; para ello nos fue necesario utilizar un check list que nos permitió poder el nivel de cumplimiento de la gestión de calidad en la empresa en estudio.
- El nivel de satisfacción del cliente en la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., según el cuestionario Servqual arrojó un 53.85% y la dimensión de Seguridad obtuvo el 56.25% siendo este el mayor porcentaje, y en menor porcentaje la dimensión de empatía con el 47.5%, causando una insatisfacción en los clientes, estos resultados se sincronizan con el planteamiento de Lai-Ying, Teck-Soon, Voon-Hsien & Keng-Boon (2015), en su artículo afirman la importancia de la satisfacción del cliente mediante el cuestionario Servqual y sus dimensiones, sus hallazgos revelaron influencias significativas de SERVPERF dimensiones de la satisfacción del cliente hacia la lealtad del cliente con 63,1% y 55,6% de variación explicada para tomar mejores decisiones en su etapa de planificación de recursos. De igual manera Liza y Siancas (2016), en su estudio hicieron uso del cuestionario SERVQUAL, el cual tuvo como resultado que la calidad de servicio impacta de forma positiva en la satisfacción del cliente, en

0.071 para las expectativas y en 0.143 la percepción de los consumidores. Por último, Matsumoto (2014), nos manifiesta que el cuestionario servqual ayuda a conocer las expectativas y percepciones de los clientes, y esto conlleva a que la empresa pueda mejorar a través de estrategias.

- Al aplicar el cuestionario Servqual se determinó que la calidad de servicio impacta de forma positiva en la satisfacción del cliente, en 9.65, así mismo, Liza y Siancas (2016), nos confirman lo dicho ya que en su investigación utilizaron el cuestionario Servqual y lograron determinar que la satisfacción del cliente influye en 0.071 para las expectativas y en 0.143 para la percepción de los clientes, según el modelo obtenido existe un grado de explicación de 91.6%. Por último, Thompson (2017), nos dice que el cuestionario Servqual es un instrumento de escala múltiple, con un alevado nivel de fiabilidad y validez que las organizaciones pueden emplear para conocer mejor las expectativas y percepciones que los usuarios tienen sobre un servicio.
- Al realizar un Manual de Operaciones y Funciones, la empresa tuvo una mejor organización en sus procesos y también el personal tiene sus funciones definidas por lo que los procesos de planificación son más rápidos y efectivos, esto nos confirman Apolo, Licona y Martinez (2018), quien realizo un Manual de Calidad, para que el personal del área tenga definidas sus funciones con el cual el proceso de contratación fue mucho más rápido y se modernizaron las evaluaciones de personalidad y psicométricas las cuales se realizarán vía página web. Por último, Gonzalez (2017), nos dice que el manual de funciones es una herramienta de gestión que engloba un grupo de normas y funciones que cada trabajador realizara en sus actividades diarias, basado en guías, procedimientos, normas y leyes, con el fin de ordenar a la organización en su jerarquización.

V. CONCLUSIONES

1. El diagnóstico de la gestión de calidad mediante el Check List basado en la Norma ISO 9001:2015 nos da como resultado que existe un 16% de implementación, esto quiere decir que la gestión que se viene realizando no es la adecuada.
2. El nivel de satisfacción al cliente aplicado en el cuestionario Servqual tenemos un 53.85 y la dimensión que tiene mayor puntaje es la Seguridad con un 56.25 y

la que se encuentra con menor puntaje es la empatía con un 47.5 causando una insatisfacción en los clientes.

3. Se elaboró un pronóstico de la demanda que fue de 141 agentes, para así garantizar un buen servicio, ya que está será cubierta y generará mayor ingreso, garantizará la estabilidad y la posicionará dentro de las principales empresas en ofrecer servicios de seguridad.
4. Se estableció un manual de funciones en el cual cada funcionario encontrara definida sus funciones para así poder realizar sus actividades diarias.
5. Después de elaborada la mejora se realizó un Post-test el cual arrojó como resultado que la implementación aumento a un 51%, y la satisfacción del cliente aumento a un 63.85.
6. La prueba de hipótesis arrojó que los datos no provienen de una distribución normal por esto se utilizó como muestra la T de Student y esta nos dio 0.00 la cual acepta la hipótesis alternativa ya que es menor a 0.05, concluyendo que la satisfacción del cliente de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. aumenta al aplicar la gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

VI. RECOMENDACIONES

- Capacitar a los encargados y personal, para mantener a los clientes satisfechos en cuanto a programación de personal, distribución, puntualidad y buen trato.
- Tomar en cuenta las dimensiones del modelo servqual dado que se ha obtenido un porcentaje de aceptación alto, por esto es necesario seguir con una mejora continua.
- Se recomienda, que la gerente designe responsables y funciones para el Sistema de Gestión de Calidad, dado que se encontró un porcentaje de implementación de bajo, para así lograr la Certificación ISO 9001:2015.
- Se recomienda a futuros investigadores que analizaran la satisfacción al cliente, que usen el cuestionario Servqual para determinar la expectativa y percepción del cliente con respecto a la realidad de la empresa, también utilizar el Check List basado en la Norma ISO 9001:2015 ya que este determinara el nivel de implementación de gestión de calidad.

REFERENCIAS

APOLO, Lourdes y LICONA, Benito y MARTÍNEZ, María. 2018. *Propuesta de un sistema de calidad basadp en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa de Seguridad Privada.* INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL. Ciudad de México : Instituto Politécnico Nacional, 2018.

ARCINIEGAS, Jaime y MEJÍAS, Agustín. 2017. *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression.* Puno : SciELO, 2017. pág. 5. 2219-7168.

BERRY, ZEITHMAL y PARASURAMAN. 2015 *Servqual: a Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions.* Madrid : illustrated, 1993. 8479780614.

CHEN, James, BATCHULUUM, Amrita y BATNASAN, Javkhuu. 2015. *Services innovation impact to customer satisfaction and customer.* Taiwán : elseiver, 2015. pág. 4.

CHUMPITAZ, R y PAPAROIDAMIS, N. 2013. *Calidad del servicio y rendimiento de marketing en los mercados de empresa a empresa: Explorando el papel mediador de la satisfacción del cliente.* Francia : Gestión de la calidad del servicio, 2013. págs. 235-248.

CORONEL, Jose y SALAZAR, Deysi. 2018. *Propuesta De Un Sistema De Gestión De Calidad Basada En La Norma Iso 9001:2015 Para Mejorar El Nivel De Satisfacción Del Cliente En El Servicio De Venta De Cal En La Empresa Calera Bendición De Dios E.I.R.L.* Perú - Cajamarca : Universidad Privada del Norte, 2018.

COSTA, Isabel. 2011. *SERVQUAL SCALE: VALIDATION IN THE MEXICAN POPULATION.* Brasil : SciELO, 2011. pág. 528. 14020-530.

FISK, RP, BROWN, SW y BITNER, MJ. 2015. *Monitoring the evolution of the service marketing literature.* Arizona : Journal of Retailing, 2015. págs. 61-103.

GODOY, Laura. 2018. *EL MODELO SERVQUAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO DE LA EMPRESA DE HUERTOS HIDROPÓNICOS PARA AGRICULTURA URBANA: PAQUA.* Bogotá : s.n., 2018. pág. 49.

GONZALEZ, Gilberto. 2017. *Manual de Funciones.* Ecuador : Universidad del Pacifico, 2017.

GRÖNROOS, Christian. 2015. *A Service Quality Model and its Marketing Implications*. España : European Journal of Marketing, 2015. págs. 35-44, Artículo. 0309-0566.

HERNANDEZ, Hugo, BARRIOS, Ignacio y MÁRTINEZ, David. 2018. *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Bogotá : Criterio Libre, 2018. págs. 179-195. Vol. 16. 1900-0642.

HERNÁNDEZ, Roberto. 2014. *Metodología de la Investigación*. México D.F. : McGraw - Hill, 2014. Vol. 6ta Edición. 978-1-4562-2396-0.

ISO ORG. 2015. *Norma Internacional ISO 9001:2015*. Suiza : ISO copyright office, 2015. pág. 4.

JURAN, Joseph. 2016. *Jurán y la planificación de la calidad*. Madrid : Editorial Díaz de Santos, 2016. 978-0-07-296662-6.

LADHARI, R. 2009. *Medida alternativa de la calidad del servicio: una revisión*. Colombia : s.n., 2009. págs. 65-86.

LAI-YING, Leong, y otros. 2015. *An SEM-artificial-neural-network analysis of the relationships between 4 SERVPERF, customer satisfaction and loyalty among low-cost and 5 full-service airline*. Malasia : s.n., 2015. págs. 2-15, Artículo.

LIZA, Claudia y SIANCAS, CECILIA. 2016. *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Perú-Trujillo : Universidad Privada del Norte, 2016.

LIZARZABURU, Edmundo. 2015. *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los*. Bogotá, Colombia : Universidad del Rosario, 2015.

LÓPEZ, Maria. 2017. *El Buzón de Pacioli*. México : s.n., 2017. págs. 1-36.

MATSUMOTO, Reina. 2014. *Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto*. Cochabamba : SciELO, 2014. pág. 3. 1994-3733.

MAYO, Juan y LOREDO, Néstor y REYES, Saadia. 2015. *Concept of Quality. Reflections for its Definition*. Cuba : s.n., 2015. pág. 51.

MODELO SERVQUAL.2011. SERVQUAL. Un instrumento para medir la calidad en los servicios. [En línea] https://rodas5.us.es/file/b8aaf1d2-ccf7-65bd-1593-564b3442526a/1/servqual_scorm.zip/page_01.htm.

MONTALVA, Luis y JURADO, Ricardo y CONDORI, Sandra. 2017. *Calidad en las empresas del sector seguridad privada en Lima Metropolitana*. Pontifica Universidad Católica del Perú. Perú - Trujillo : Pontifica Universidad Católica del Perú, 2017.

MUÑOZ, Paula. 2015. *Escuela Interamericana de Bibliotecología*. Medellín : Revista Interamericana de Bibliotecología, 2015. 0120-0976.

ORG, ISO. 2015. *ISO 9000:2015*. Suiza : ISO copyright office, 2015.

ORG, ISO. 2015. *ISO 9001:2015*. Suiza : ISO copyright office, 2015. pág. 30.

ORLANDINI, Ingrid. 2017. *Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo*. Sucre : SciELO, 2017. pág. 149. 2521-2737.

OSBORN, BE y NAULT, BR. 2017. *Una clasificación de los problemas de la cadena de suministro*. s.l. : Investigación de Gestión de Ingeniería, 2017. págs. 1-15.

PÉREZ, Camila. 2018. *El Sector de Seguridad y Vigilancia Privada: Evolución reciente y principales retos laborales, regulatorios y de supervisión*. Primera. Bogotá : Fedesarrollo, 2018, págs. 12-29.

—. **2018.** *El Sector de Seguridad y Vigilancia Privada: Evolución reciente y principales retos laborales, regulatorios y de supervisión*. 1era. Bogotá : Fedesarrollo, 2018. págs. 12-29. 978-958-56558-3-6.

RACHE, Alicia. 2018. *“Sistema de Gestión de Calidad aplicando ISO 9001-2015 para Incrementar la Satisfacción de los Clientes de Transportes San Felipe S.A., Trujillo-2018”*. . Perú - Chiclayo : Universidad Cesar Vallejo, 2018.

SEILER, VL. 2013. *Examining SQ for homebuyers in the residential real estate brokerage industry*. Sydney : Universidad de Western Sydney, 2013. págs. 89-90, Artículo.

SUÁREZ, Raúl. 2016. *Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de.* Lima : Industrial Data, 2016. pág. 10. 1560-9146.

TECK-HONG, T y YONG-KEAN, L. 2019. *Organizational commitment as a moderator of the effect of training on service performance: an empirical study of small and medium enterprises in Malaysia.* Malasia : Revista Internacional de Gestión, 2019. págs. 65-76, Artículo.

THOMPSON, Ivan. 2017. La Satisfacción del Cliente. [En línea] 2006. https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf.

TORRES, Maritza, VÁSQUEZ, Stanescu y CARMEN, Luisa. 2015. *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis.* Venezuela : Compendium, 2015. pág. 64. 1317-6099.

VARGAS, Zoila. 2018. *La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica.* Costa Rica : Revista Educación, 2018. págs. 159 - 161, Artículo.

ZAITHMAL, VA y GREMLER, DD. 2015. *Service marketing: integration of the focus on the client throughout the company.* Singapur : McGraw-Hill., 2015. Nueva York, NY: The Free Press.

ZIMMERMAN, Paul. 2015. *The deterrence of crime through private security efforts: Theory and evidence.* United States : International Review of Law and Economics, 2015.

ANEXOS
A. TABLAS

Tabla 1: Cumplimiento de los Numerales de la Norma ISO 9001:2015

NUMERAL DE LA NORMA	PRE-TEST
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	25%
5. LIDERAZGO	23%
6. PLANIFICACIÓN	18%
7. APOYO	17%
8. OPERACIÓN	12%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	2%
10. MEJORA	15%

Fuente: Check List ISO 9001:2015 de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

Tabla 2: Dimensiones Cuestionario Servqual

TANGIBILIDAD	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA
56	55.5	54	56.25	47.5

Fuente: Anexo C2 - Cuestionario Servqual

Tabla 3: Oferta y Demanda de Personal

OFERTA Y DEMANDA DE PERSONAL							
Nº	Personal	OFERTA	DEMANDA	O %	D %	O*C	D*C
1	Día	48	49	37%	34%	2880	3150
2	Noche	70	79	54%	55%	4200	4810
3	Eventos	12	15	9%	10%	720	900
		130	143			7800	8860

Fuente: Propia

Tabla 4: Proyección de demanda de servicios

AÑO	DEMANDA	CRECIMIENTO %
2017	4833	20%
2018	5240	22%
2019	6095	26%
2020	7634	32%
TOTAL	23802	100%

Fuente: Propia

Tabla 5: Proyección de necesidad de personal 2020

MES	Personal disponible ofertado 2019	Personal Requerido demandado 2020
ENERO	480	589
FEBRERO	600	741
MARZO	400	601
ABRIL	360	466
MAYO	520	613
JUNIO	480	627
JULIO	440	524
AGOSTO	480	589
SEPTIEMBRE	640	738
OCTUBRE	520	607
NOVIEMBRE	520	669
DICIEMBRE	655	871
TOTAL	6095	7634

Fuente: Propia

Tabla 6: Programa

Programa De Capacitación	Costo Total
Tangibilidad	S/.750.00
Fiabilidad	S/.500.00
Capacidad De Respuesta	S/.1,500.00
Seguridad Y Primeros Auxilios	S/.3,852.50
Empatía	S/.1,500.00
Total	S/.8,102.50

Fuente: Propia

Tabla 7: Selección de Personal

Selección De Personal	Costo Unitario	Cantidad Personal	Costo Anual
Evaluación Médica	S/.135.00	131	S/.17,685.00
Evaluación Psicológica	S/.30.00	131	S/.3,930.00
Evaluación Psicosocial	S/.18.00	131	S/.2,358.00
Evaluación De Destreza Y Habilidades	S/.18.00	131	S/.2,358.00
Evaluación Capacidad De Respuesta	S/.22.25	131	S/.2,914.75
Total	S/.223.25		S/.29,245.75

Fuente: Propia

Tabla 8: Indumentaria

Indumentaria	Costo Unitario	Cantidad Personal	Costo Anual
Polo	S/.18.00	131	S/.2,358.00
Casaca	S/.65.00	131	S/.8,515.00
Pantalon	S/.32.00	131	S/.4,192.00
Calzado	S/.75.00	131	S/.9,825.00
Total	S/.190.00		S/.24,890.00

Fuente: Propia

Tabla 9: Equipos

Equipos	Costo Unitario	Cantidad Personal	Costo Anual
Celular	S/.29.90	25	S/.747.50
Linterna	S/.12.50	30	S/.375.00
Laser	S/.13.90	70	S/.973.00
Total	S/.56.30		S/.2,095.50

Fuente: Propia

Tabla 10: Rentabilidad Financiera

Rentabilidad financiera	2019	2020
Ingresos totales	S/. 518075	S/. 687,079.67
Egresos por pago de haberes	S/. 365700	S/. 458,053.11
Egresos pago de servicios	S/. 0	S/. 64,333.75
Total de rentabilidad neta	S/. 152,375.00	S/. 164,692.81

Fuente: Propia

Tabla 11: Mejora de la calidad del servicio

Calidad de servicios de La Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.	Evaluación 0-10	%
Mejor servicio de atención con el publico	8	80%
Análisis persuasivo	9	90%
Mejor capacidad de liderazgo y motivación	8	80%
Análisis rápido de contingencia	10	100%
Control y manejo de emociones	7	70%

Fuente: Propia

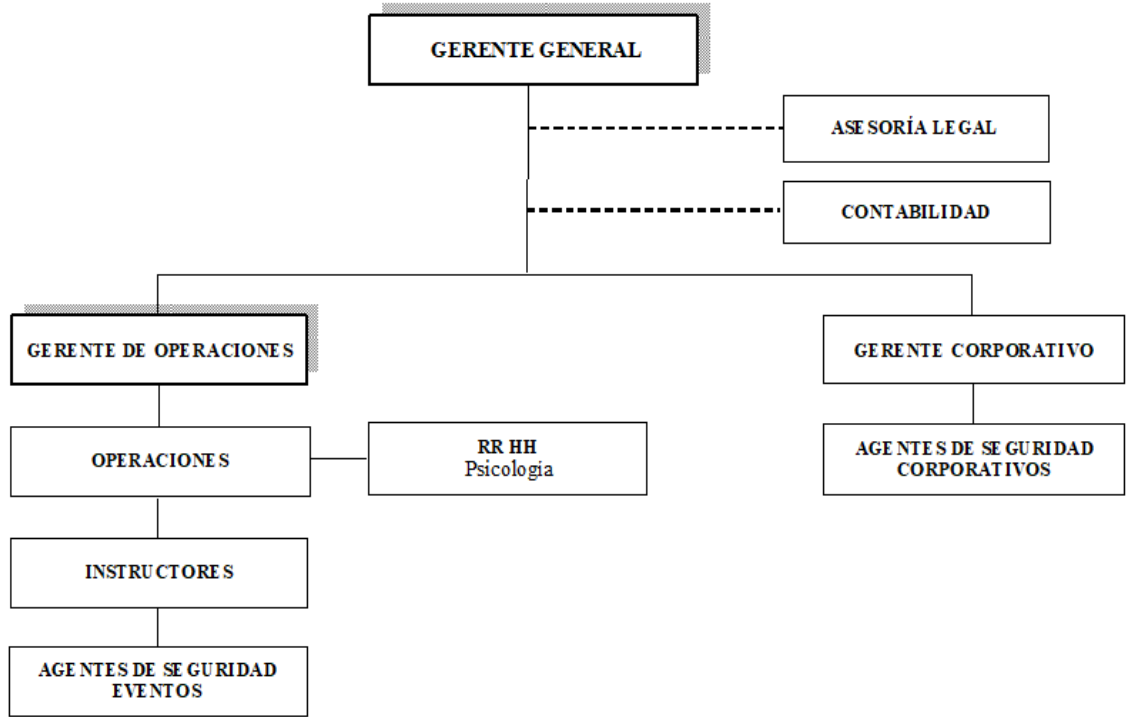
Tabla 11: Check List basado en la Norma ISO 9001:2015 después de la mejora

NUMERAL DE LA NORMA	POST-TEST
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	48%
5. LIDERAZGO	43%
6. PLANIFICACIÓN	42%
7. APOYO	64%
8. OPERACIÓN	59%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	52%
10. MEJORA	51%

Fuente: Check List ISO 9001:2015 de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

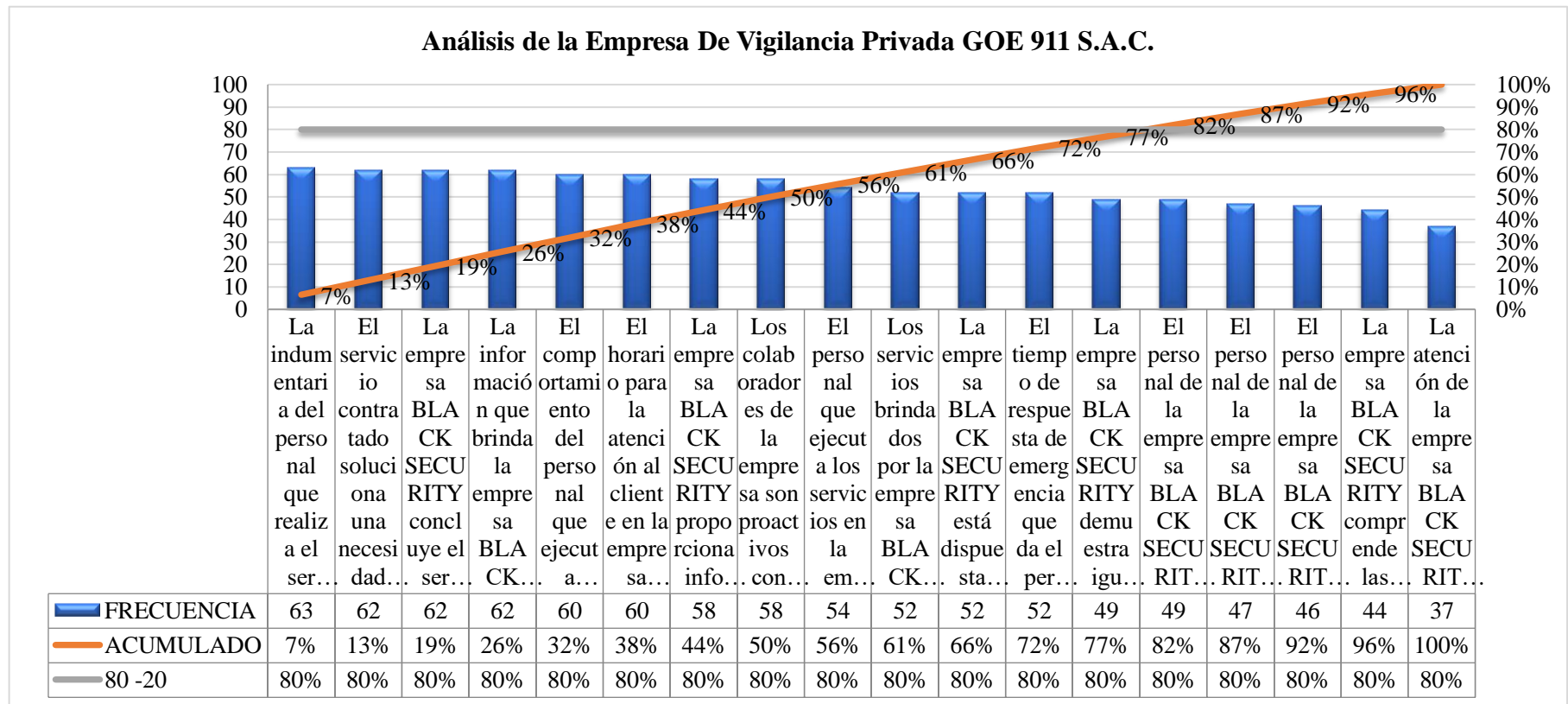
B. FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.



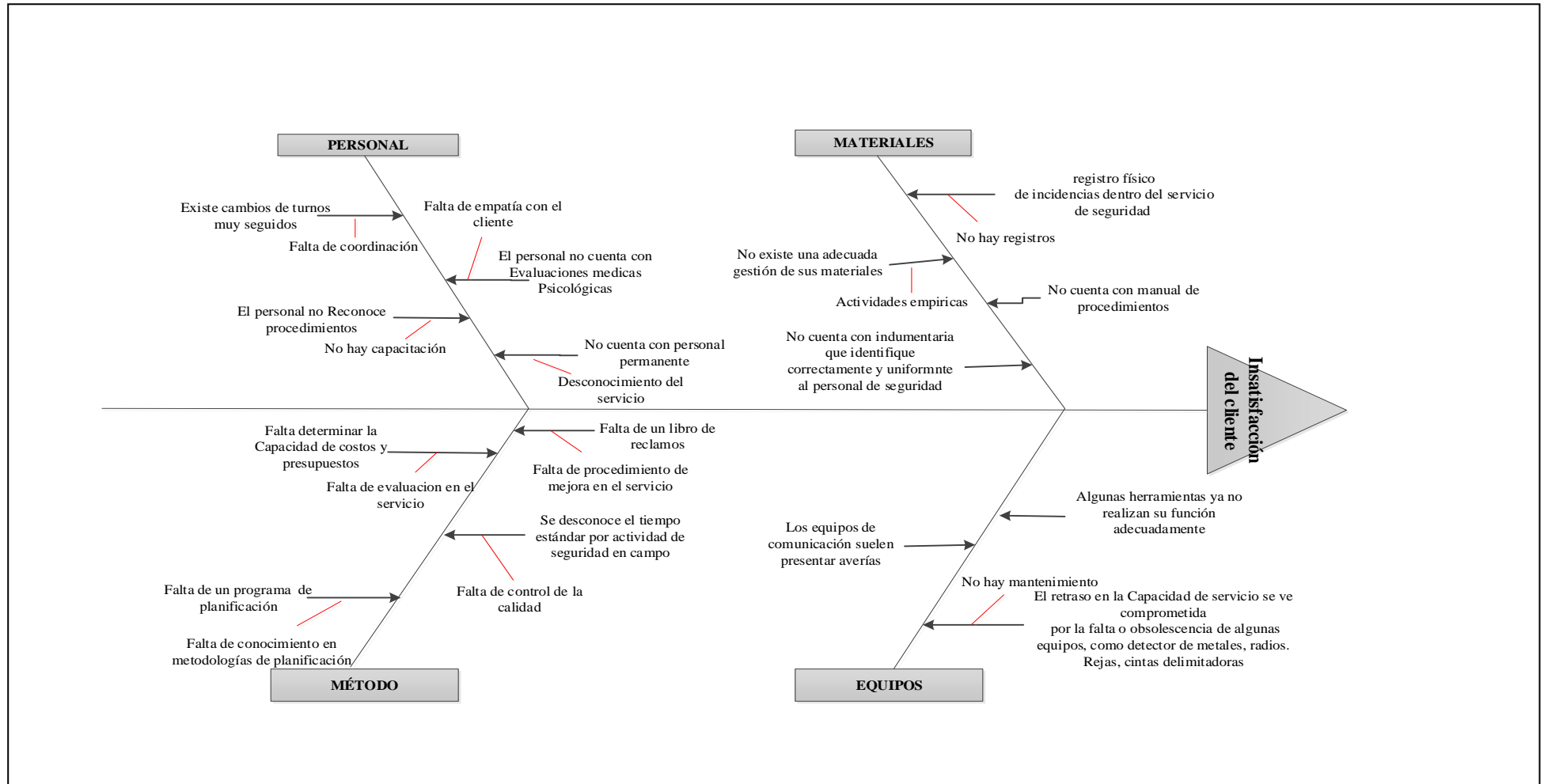
Fuente: Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

Figura 3: Pareto de la Empresa De Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C



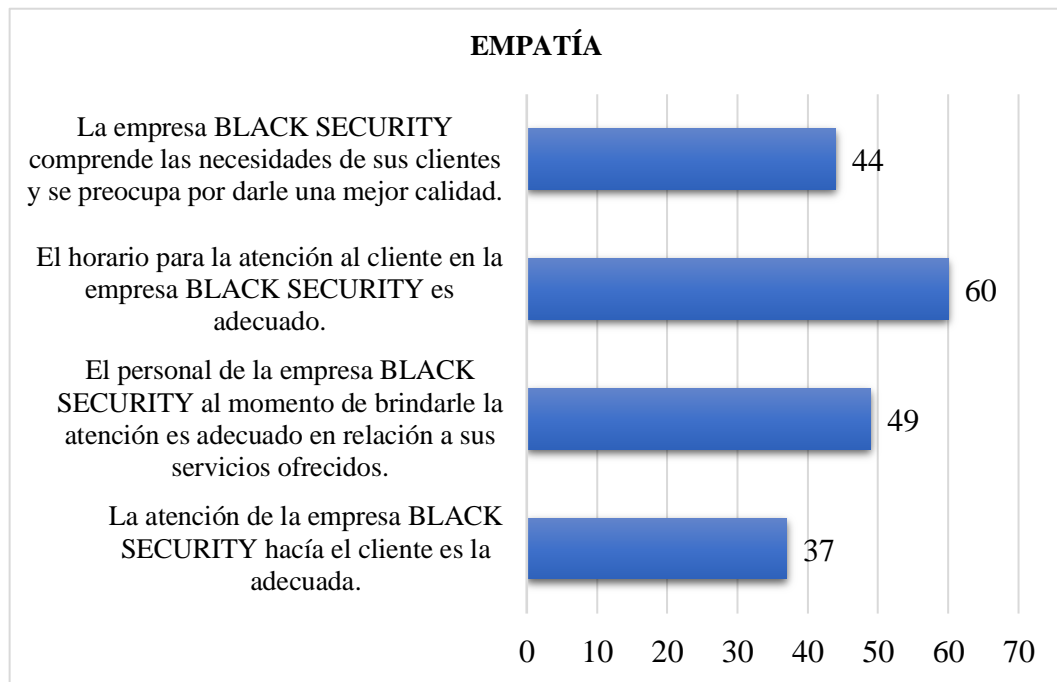
Fuente: Anexo C2 – Cuestionario Modelo Servqual

Figura 4: Diagrama de Ishikawa, Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.



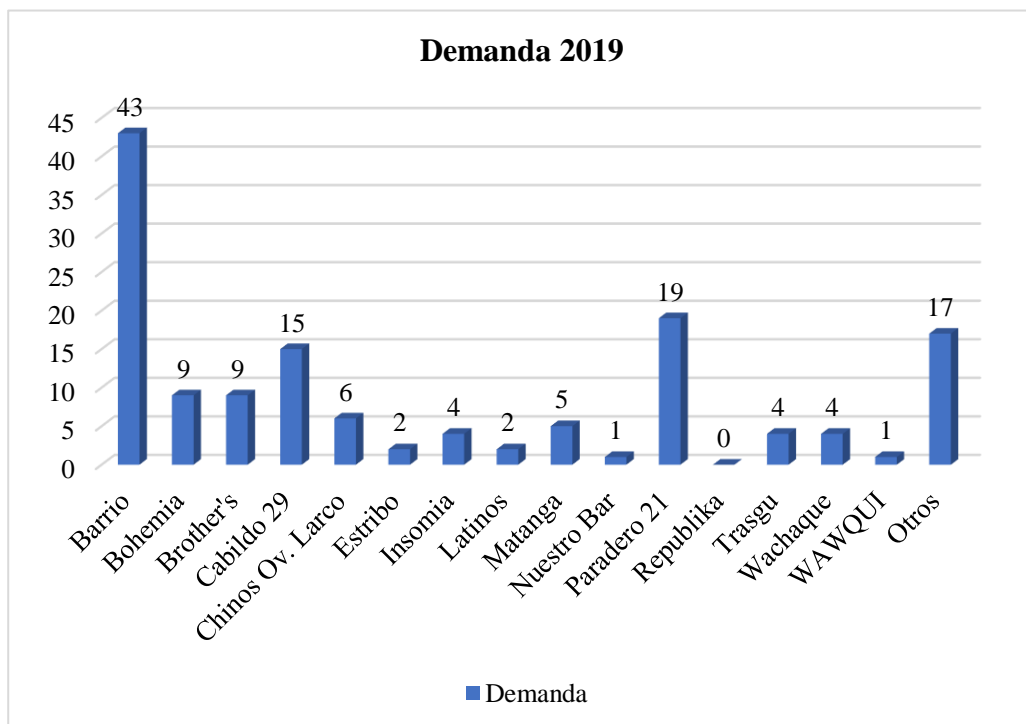
Fuente: Anexo C2 – Cuestionario Modelo Servqual

Figura 6: Dimensión Empatía



Fuente: Anexo C2 - Cuestionario Servqual

Figura 7: Demanda 2019



Fuente: Propia

Figura 13: Dimensión Empatía Post-test

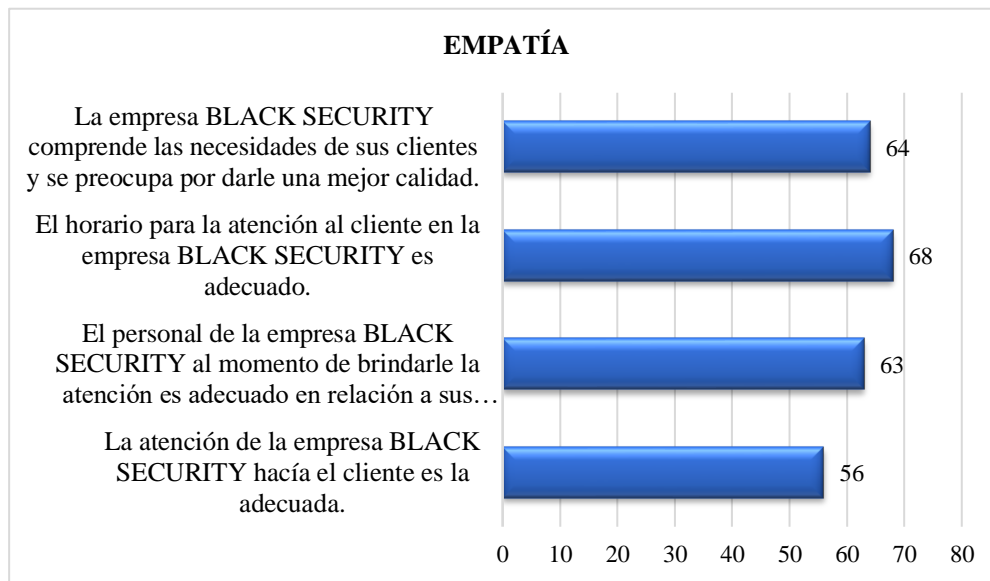


Figura 14: Implementación ISO 9001:2015

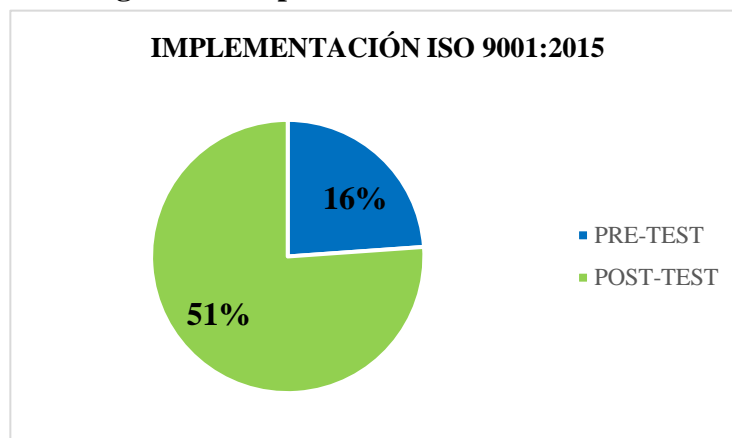
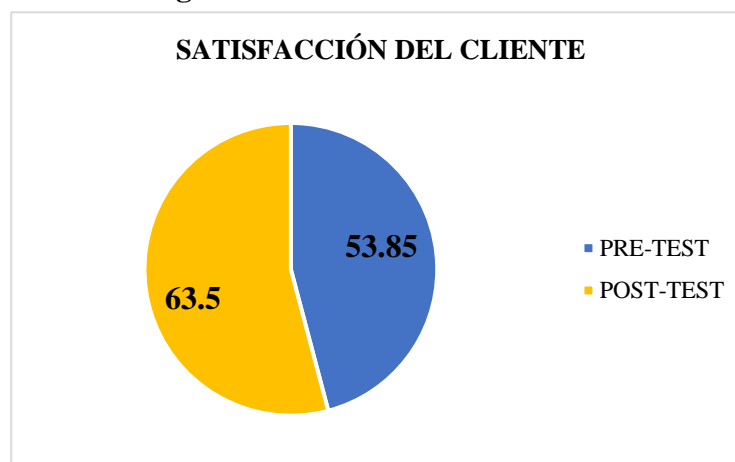


Figura 15: Satisfacción del Cliente



C. INSTRUMENTOS

C1. DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015

DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACIÓN			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios				
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión				
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización.				

10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.				
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.				
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.				
5.2 POLÍTICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
6. PLANIFICACIÓN					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
3	¿Qué acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?				
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos				
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?				

SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)				
7.1.2 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.2.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?				
7.1.2.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				
7.1.3 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.				
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria				
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.				
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				
7.5.3 Control de la información documentada					

10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.				
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.				
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.				
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.				
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.				
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.				
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.				
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.				
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.				
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.				
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.				
8.3 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					
8.3.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
15	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				

16	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.				
17	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				
18	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				
19	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.				
20	Se controla la designación de personas competentes.				
21	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				
22	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				
8.3.2 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
23	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.				
24	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.				
25	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				
8.3.3 Preservación					
26	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.				
8.3.4 Control de cambios					
27	La organización revisa y controla los cambios en la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.				
28	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos.				
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				

4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.				
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				

3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		0%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		0%		IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACIÓN		0%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		0%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN		0%		IMPLEMENTAR	
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		0%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA		0%		IMPLEMENTAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN		0%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			
ESCALA DE VALORACIÓN					
ALTO	80% - 100%				
MEDIO	50% - 79%				
BAJO	0% - 49%				

Fuente: Diagnóstico de Evaluación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015

C2. Cuestionario Modelo Servqual

N°	ÍTEM	CLIENTE				
		1	2	3	4	5
TANGIBILIDAD						
1	El personal de la empresa BLACK SECURITY cuenta con equipamiento adecuado para la ejecución de los servicios ofrecidos.					
2	La indumentaria del personal que realiza el servicio contratado de la empresa BLACK SECURITY es adecuada.					
3	La empresa BLACK SECURITY proporciona información antes de realizar el servicio contratado.					
SUBTOTAL CONTEO						
PUNTAJE						
CALIFICACIÓN						
FIABILIDAD						
4	El servicio contratado soluciona una necesidad que es importante para usted.					
5	El personal de la empresa BLACK SECURITY inicia el servicio en el tiempo establecido.					
6	La empresa BLACK SECURITY concluye el servicio en el tiempo establecido.					
7	Los servicios brindados por la empresa BLACK SECURITY cubre sus expectativas.					
SUBTOTAL CONTEO						
PUNTAJE						
CALIFICACIÓN						
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	La empresa BLACK SECURITY está dispuesta a apoyar a sus clientes en los problemas que se puedan presentar.					
9	El tiempo de respuesta de emergencia que da el personal de la empresa BLACK SECURITY en diferentes situaciones es adecuado.					
10	Los colaboradores de la empresa son proactivos con respecto al servicio que ofrecen.					
SUBTOTAL CONTEO						
PUNTAJE						
CALIFICACIÓN						
SEGURIDAD						

11	El comportamiento del personal que ejecuta los servicios de la empresa BLACK SECURITY le inspira confianza y seguridad.					
12	La empresa BLACK SECURITY demuestra igualdad para todos sus clientes.					
13	El personal que ejecuta los servicios en la empresa BLACK SECURITY que permite hacer los servicios con eficiencia.					
14	La información que brinda la empresa BLACK SECURITY en relación a los servicios ejecutados es veraz.					
	SUBTOTAL CONTEO					
	PUNTAJE					
	CALIFICACIÓN					
	EMPATÍA					
15	La atención de la empresa BLACK SECURITY hacía el cliente es la adecuada.					
16	El personal de la empresa BLACK SECURITY al momento de brindarle la atención es adecuado en relación a sus servicios ofrecidos.					
17	El horario para la atención al cliente en la empresa BLACK SECURITY es adecuado.					
18	La empresa BLACK SECURITY comprende las necesidades de sus clientes y se preocupa por darle una mejor calidad.					
	SUBTOTAL CONTEO					
	PUNTAJE					
	CALIFICACIÓN					
	TOTAL					
	RESULTADO DE CALIFICACIÓN					

ESCALA DE VALORACIÓN		
1	Deficiente	Muy Insatisfecho 18-33
2	Malo	Insatisfecho 34-49
3	Regular	Poco satisfecho 50-65
4	Bueno	Satisfecho 66-81
5	Excelente	Muy satisfecho 82-97

Fuente: Elaboración Propia

D. DOCUMENTOS

D1. Carta Empresa

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Señores.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Av. Larco N°1770 / Urb. Las Flores.

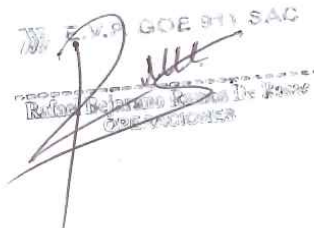
Presente.-

Estimados Señores.

La presente tiene como finalidad informar que la Srta. **PAOLA ALEXANDRA MOSTACERO CHACÓN** identificado con DNI N° 71736846, ha realizado una reunión con el jefe del área de operaciones de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

Se le expide el siguiente documento para los fines que estimen pertinentes.

Atentamente,


GOE 911 SAC
Rector: Beltrán Ríos de la Haza
Operaciones

D2. Manual de Operaciones y Funciones (MOF)

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA GOE 911 S.A.C. TRUJILLO

EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA GOE 911 S.A.C. TRUJILLO

ELABORADO POR: Paola Alexandra Mostacero Chacón					
Fecha: 20 – 09 - 2019					
Autora: Paola Alexandra Mostacero Chacón					
REVISADO POR:	Cargo: Gerente General	Nombre: Saamantha Paz Gonzales.	Fecha:	Firma:	
	Cargo: Jefe de Operaciones	Nombre: Rafael Bejarano Ramo de Rosas	Fecha:	Firma:	

ÍNDICE

<u>PRESENTACIÓN</u>
<u>CAPÍTULO I</u>
<u>1.1. FINALIDAD:</u>
<u>1.2. ALCANCE:</u>
<u>1.3. BASE LEGAL</u>
<u>CAPÍTULO II</u>
<u>ORGANIGRAMA</u>
<u>2.2. OBJETIVO GENERAL:</u>
<u>2.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u>
<u>2.4. DEFINICIONES:</u>
<u>2.5. UNIDADES ORGÁNICAS COMPONENTES:</u>
<u>CAPÍTULO III</u>
<u>ALTA DIRECCIÓN</u>
<u>3.1.1. Objetivo General:</u>
<u>3.1.2. Funciones Específicas:</u>
<u>CAPÍTULO IV</u>
<u>ÓRGANO DE APOYO</u>
<u>3.1.3. Objetivo General:</u>
<u>3.1.4. Funciones Específicas:</u>
<u>CAPÍTULO V</u>
<u>ÓRGANO FUNCIONAL</u>
<u>3.1.5. Objetivo General:</u>
<u>3.1.6. Funciones Específicas:</u>

PRESENTACIÓN

El Manual de Organización y Funciones (MOF) de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. es un documento técnico normativo de gestión institucional, que describe y norma básicamente las funciones institucionales y de sus unidades orgánicas componentes; asimismo define las funciones específicas o tareas, relaciones de jerarquía y requisitos mínimos de sus cargos investigados en el Análisis y Descripción de puestos.

El presente documento permitirá orientar a los funcionarios y directivos de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. a una efectiva asignación de funciones específicas o tareas a quienes desempeñen sus diferentes cargos contenidos en el MOF, teniendo en cuenta sus requisitos mínimos exigidos para cada uno; asimismo servirá de guía a los empleados en el desempeño de sus funciones o tareas del cargo asignado, el mismo que lo ejercerá teniendo en cuenta su descripción en el mencionado instrumento de gestión.

Finalmente, teniendo en consideración que la dinámica administrativa y normativa compromete a mantener actualizado el citado instrumento de gestión institucional, en el marco de contar con una herramienta técnica normativa que contribuya en la parte que le compete a facilitar el cumplimiento de los fines y objetivos institucionales; por ello la Oficina de Organización y Operaciones de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. asume la responsabilidad de evaluarlo permanente y mantenerlo actualizado.

CAPÍTULO I

DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

1.1 FINALIDAD:

El MOF de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C. tiene por finalidad establecer y regular básicamente la definición de sus cargos, con sus respectivas funciones específicas o tareas, relaciones de jerarquía (cargos directivos) y los requisitos mínimos de cada uno de los cargos en el análisis y descripción de puestos.

1.2 ALCANCE:

El presente documento alcanza de manera formal al personal que desempeña las funciones específicas o tareas de cada uno de los cargos contenidos en el Manual de Organización y Funciones – MOF de la Empresa de Vigilancia GOE 911 S.A.C.

1.3 BASE LEGAL

El sustento de este documento se encuentra en:

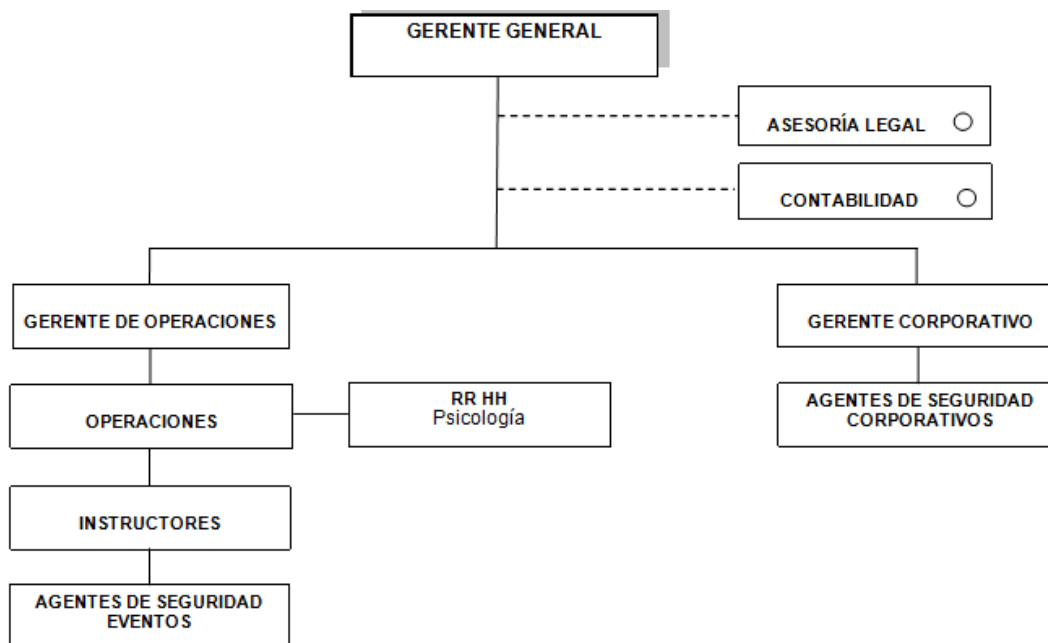
- A. Ley del Fomento del Empleo y el Reglamento del Texto Único Ordenado de la ley de fomento del empleo aprobado por DS. N° 001 – 96 – TR del 24ENE96.
- B. DS. N° 005-94-IN del 12MAY94, que aprueba el Reglamento de Servicios de Seguridad Privada.
- C. Dictamen recaído en los proyectos de Ley N° 9370/2003 – CR, 9643/ 2003 CR Y 13296/ 2004 CR; que proponen la Ley de Servicios de Seguridad Privada. Aprobada el día 21/07/2006.
- D. Decreto Legislativo N° 1135, Ley de Organizaciones y Funciones del Ministerio del Interior.
- E. Ley N° 28879, Ley de Servicios de Seguridad Privada y su reglamento.
- F. Ley N° 27276, Ley de seguridad en espectáculos públicos.
- G. Resolución Ministerial N° 1424 – 2003 – IN- 1701 del 25 de agosto del 2003, directiva que establece el diseño, características, especificaciones técnicas, distintivos e implementos y uso del uniforme pro personal que presta servicios de seguridad privada.

H. Directiva N° 001 – 2008 – IN – 1704 denominada “Normas para prestación de servicios de seguridad en espectáculos, eventos y convenciones.

CAPÍTULO II

Organigrama de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C.

ORGANIGRAMA



2.1 OBJETIVO GENERAL:

- Lograr una adecuada definición y ordenamiento de los cargos de la Empresa de Vigilancia Privada GOE 911 S.A.C., para el cumplimiento de sus funciones rectoras.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Brindar un servicio profesional, seguro y eficiente a nuestros clientes.
- Satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes.
- Ofrecer servicios de alta calidad.
- Motivar la clientela como recompensa a la utilización de nuestros servicios.
- Capacitar permanentemente al personal en búsqueda de un mejoramiento continuo, que redunde a bien en su trabajo y presten un servicio superior a los clientes.
- Atender con las peticiones de nuestros clientes en forma permanente y oportuna.

- Considerar al cliente como el centro y motivo de nuestros negocios: sus reclamos son vistos como una oportunidad de mejora, sus consultas y sugerencias como posibilidades de nuevos negocios.
- Mejorar los procesos, sistemas y medios para adelantarnos a las expectativas de nuestros clientes.
- Trabajar en equipo en todas las áreas de la organización, como así también con nuestros clientes y proveedores.
- Identificar las oportunidades de mejoras y prevenir posibles inconvenientes en las distintas áreas laborales.
- Motivar la comunicación interna fluida a fin de poder trabajar en conjunto e involucrar los objetivos personales en el propósito de crecimiento de la empresa.

2.3 DEFINICIONES:

- **Manual de Organización y Funciones – MOF:** Es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas, así como, en base a los cargos considerados en el Cuadro para Asignación de Personal – CAP.
- **Órganos:** Son las unidades de organización que conforman la estructura orgánica de la Institución.
- **Unidades Orgánicas:** Es la unidad de organización en que se dividen los órganos contenidos en la estructura orgánica de la Institución.
- **Cargo:** Es el elemento básico de una organización, cuyas funciones principales lo distinguen de los demás cargos. Las funciones de un cargo, que se asignan al personal, contribuyen al logro de los objetivos en una organización.
- **Nivel de cargo:** Conjunto, cuyas funciones principales son de similar complejidad, y su desempeño exige requisitos mínimos similares.
- **Requisitos Mínimos:** Requerimiento de conocimientos, experiencia y competencias básicas exigibles para el desempeño de las funciones de un cargo.
- **Funciones:** Son las actividades que se realizan para cumplir con los objetivos de la unidad orgánica.

- **Cargo Clasificado:** Es el conjunto de Clases de cargos similares en cuanto a la naturaleza de sus funciones, que se diferencian entre sí por el grado de dificultad y responsabilidad. Ejm. Abogado.
- **Clasificación de Cargos:** Proceso de ordenamiento de los cargos de la Administración con fundamento en el análisis técnico de sus deberes y responsabilidades y en los requisitos mínimos para su eficiente desempeño.
- **Cargo de Confianza:** El que desempeña cargo de confianza técnico o político, distinto al del funcionario. Se encuentra en el entorno de quien lo designa o remueve libremente.

2.4 UNIDADES ORGÁNICAS COMPONENTES:

- **Órgano de Dirección**
Gerente General
- **Órgano de Apoyo:**
Gerente de Operaciones
Gerente de corporativo
Jefe de operaciones
- **Órgano Funcional**
Agente de corporativo
Agente de eventos.

CUADRO ORGÁNICO DE LOS CARGOS

	Denominación de la unidad orgánica y cargos clasificados	Códigos
	ALTA DIRECCIÓN	
1	Gerente General	GG – 0001
	ÓRGANO DE APOYO	
3	Gerente de Operaciones	GO – 0102
4	Gerente de Corporativo	GC – 0103
5	Jefe de Operaciones	JO – 0104
	ÓRGANO FUNCIONAL	
6	Agente de Corporativo	AC – 0201
7	Agente de Operaciones	AO – 0202

CAPÍTULO III

ALTA DIRECCIÓN

3.1 Objetivo General:

- Implantar un sistema de gestión de calidad que permita el desarrollo de la empresa.

3.2 Funciones Específicas:

- Crear rentabilidad económica.
- Establecer políticas y objetivos adecuados al rubro de la empresa para conducirla de forma óptima.
- Mantener las prestaciones actuales.
- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente.
- Establecer una política y objetivos organizacionales que estén de acuerdo con la misión y visión e intereses que persigue la empresa.
- Poner los recursos necesarios al servicio de la organización.
- Revisar directamente si se cumplen los objetivos demarcados.
- Velar por el cumplimiento de los requisitos generales del sistema.
- Lograr la mejora continua.

I.- ALTA DIRECCIÓN

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

1.- Identificación del Cargo:

Nombre del Cargo:	GERENTE GENERAL		CÓDIGO	GG- 0001
--------------------------	-----------------	--	---------------	----------

2.- Descripción del Cargo:

Controlar el desempeño de las personas, verificar los logros de la organización, asimismo es responsable de la dirección, coordinación, control y evaluación del funcionamiento y actividades de la Empresa, en concordancia con las políticas, planes y estrategias aprobadas; garantiza que los procedimientos y políticas se lleven a cabo dentro del marco legal, y que se obtengan los objetivos propuestos, sobre la base de una organización y administración eficientes.

3.- Descripción de Funciones:

3.1.-GENERALES:

- ✓ Dirigir la marcha operativa y administrativa de la empresa ejerciendo el mando, la Dirección, la Supervisión y el Control sobre los órganos de la Empresa, a fin de alcanzar los objetivos trazados y cumplir con la misión asignada.
- ✓ Planificar estratégicamente las actividades de la empresa, fija las políticas y los objetivos de la organización para el largo y mediano plazo, el plan estratégico se sustenta en un presupuesto y en los estados financieros proyectados.
- ✓ Ejerce el liderazgo, tomando decisiones para guiar y motivar a las personas, así como trabajar y velar por el logro de los objetivos de la organización.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir el reglamento interno de trabajo.
- ✓ Proveer al personal y áreas de lo necesario para desarrollar sus funciones.
- ✓ Dirigir las juntas de personal.

3.2.-PERIODICAS O EVENTUALES:

- ✓ Supervisar el buen estado de las instalaciones y mobiliario existente.
- ✓ Asignar permisos y descansos, de acuerdo a operación y lineamientos establecidos.

4.- Relaciones de Cargo:

LINEAL O JERARQUICA	FUNCIONAL
Dependencia Lineal de: - Sin dependencia lineal.	Dependencia Funcional de: - Sin dependencia Funcional.
Autoridad Lineal Con: - Gerente de Operaciones. - Gerente Corporativo.	Autoridad Funcional con: - Sin autoridad funcional.

5.- Perfil del Cargo:

<ul style="list-style-type: none">• Educación Requerida:<ul style="list-style-type: none">✓ Licenciatura en cualquier área Económico – Administrativa.
<ul style="list-style-type: none">• Especialidad:<ul style="list-style-type: none">✓ Formación adicional en contabilidad, pudiendo de esta manera llevar un control de los estados de cuenta dentro de la empresa.✓ Puede tener formación en RR.HH. Para facilitar el trato con sus colaboradores en la empresa impulsándolos para el desarrollo integral de cada uno de ellos y para la empresa.✓ Especialización en finanzas.
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia Previa:<ul style="list-style-type: none">✓ 5 años mínimos en puestos de gerencia.
<ul style="list-style-type: none">• Habilidades Técnicas:<ul style="list-style-type: none">✓ Idiomas: Español /Inglés.✓ Manejo de computadora: Microsoft Word, Excel, Power Point y web.
<ul style="list-style-type: none">• Competencias Personales:<ul style="list-style-type: none">✓ Facilidad de expresión.✓ Liderazgo.✓ Coordinación.✓ Ética.✓ Comunicación.✓ Buenas relaciones.✓ Capacidad de resolución de conflictos.✓ Responsabilidad.✓ Confiabilidad.✓ Emprendedor.

CAPÍTULO IV

ÓRGANO DE APOYO

4.1 Objetivo General:

- Planificar, monitorear y evaluar el cumplimiento de los aspectos técnicos-administrativos, así como coordinar, supervisar las acciones que desarrollan las unidades orgánicas de la Empresa de Vigilancia Privada

4.2 Funciones Específicas:

- Reporta al Gerente General de la organización.
- Coordina internamente con el Gerente General.

II.- ÓRGANO DE APOYO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

1.- Identificación del Cargo:

Nombre del Cargo:	GERENTE DE OPERACIONES		CÓDIGO	GO- 0102
--------------------------	------------------------	--	---------------	----------

2.- Descripción del Cargo:

Velar por el cumplimiento de los lineamientos de planes y programas de protección y seguridad en los puestos de trabajo, supervisando y evaluando las actividades del personal a su cargo, a fin de garantizar la protección y seguridad de los miembros de la comunidad a sus clientes, específicamente en el área de eventos.

3.- Descripción de Funciones:

3.1.-GENERALES:

- ✓ Programación de personal para servicio semanal.
- ✓ Programación para servicios semanales.
- ✓ Formación y cobertura de los locales.
- ✓ Visita a locales para optimizar servicio.
- ✓ Supervisión diaria del personal en los respectivos locales.
- ✓ Entrega de equipo logístico al personal de eventos.
- ✓ Coordinación administrativa.
- ✓ Cotizaciones en el área operativa.
- ✓ Control de asistencia del personal.
- ✓ Reuniones y capacitaciones a los agentes.
- ✓ Entrega de logística.
- ✓ Facturación y cobranza.
- ✓ Trabajo de campo, dirección del personal dentro de los locales de trabajo.
- ✓ Evalúa el personal a su cargo
- ✓ Opera el microcomputador para acceso de información.

3.2.-PERIODICAS O EVENTUALES:

- ✓ Suple el puesto de algún agente cuando sea necesario.
- ✓ Participa en la selección del personal de seguridad personal.
- ✓ Visitar a los clientes.
- ✓ Capacitar.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

4.- Relaciones de Cargo:

LINEAL O JERARQUICA	FUNCIONAL
Dependencia Lineal de: - Gerente General.	Dependencia Funcional de: - Sin dependencia Funcional.
Autoridad Lineal Con: - Agente de Operaciones. - Jefe de operaciones.	Autoridad Funcional con: - Sin autoridad funcional.

5.- Perfil del Cargo:

• Educación Requerida: ✓ Licenciatura administración comercial o equivalente.
• Especialidad: ✓ Contabilidad. ✓ Economía y finanzas. ✓ Defensa personal.
• Experiencia Previa: ✓ 5 años mínimos en puestos de gerencia.
• Habilidades Técnicas: ✓ Idiomas: Español. ✓ Computación: básico.
• Competencias Personales: ✓ Toma de decisiones. ✓ Habilidades comunicativas. ✓ Trabajo en equipo. ✓ Puntualidad ✓ Liderazgo. ✓ Atención al cliente. ✓ Planificación y organización. ✓ Juicio. ✓ Creatividad. ✓ Coordinación General. ✓ Razonamiento.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

1.- Identificación del Cargo:

Nombre del Cargo:	GERENTE DE CORPORATIVO	CÓDIGO	GC- 0103
--------------------------	------------------------	---------------	----------

2.- Descripción del Cargo:

Velar por el cumplimiento de los lineamientos de planes y programas de protección y seguridad en los puestos de trabajo, supervisando y evaluando las actividades del personal a su cargo, a fin de garantizar la protección y seguridad de los miembros de la comunidad a sus clientes, específicamente en el área de corporativos.

3.- Descripción de Funciones:

3.1.-GENERALES:

- ✓ Supervisión: control y verificación de ubicación y verificación. del personal del área corporativa.
- ✓ Administrar documentos.
- ✓ Trabajo administrativo: Control de contratos con el personal y clientes de cobranzas.
- ✓ Depósitos de cheques de pagos, sueldos y gratificaciones.
- ✓ Apoyo en trámites con SUNAT, AFP y todos los pagos por ley que corresponde a la empresa, incluyendo trámites de SUCAMEC.
- ✓ Área corporativa: Control de personal en el cumplimiento de sus funciones.

3.2.-PERIODICAS O EVENTUALES:

- ✓ Suple el puesto de algún agente cuando sea necesario.
- ✓ Capacitar.
- ✓ Ver equipo de logística necesaria para su personal a cargo.

4.- Relaciones de Cargo:

LINEAL O JERARQUICA	FUNCIONAL
Dependencia Lineal de: - Gerente General.	Dependencia Funcional de: - Sin dependencia Funcional.
Autoridad Lineal Con: - Agente de Corporativos.	Autoridad Funcional con: - Sin autoridad funcional.

5.- Perfil del Cargo:

<ul style="list-style-type: none">• Educación Requerida:<ul style="list-style-type: none">✓ Técnico en el área de logística.
<ul style="list-style-type: none">• Especialidad:<ul style="list-style-type: none">✓ Contabilidad.✓ Economía y finanzas.✓ Defensa personal.
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia Previa:<ul style="list-style-type: none">✓ 2 años mínimos.
<ul style="list-style-type: none">• Habilidades Técnicas:<ul style="list-style-type: none">✓ Idiomas: Español.✓ Computación: básico.
<ul style="list-style-type: none">• Competencias Personales:<ul style="list-style-type: none">✓ Facilidad de expresión.✓ Liderazgo.✓ Coordinación.✓ Ética.✓ Comunicación.✓ Buenas relaciones.✓ Capacidad de resolución de conflictos.✓ Responsabilidad.✓ Confiabilidad.✓ Capacidad de planificación.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

1.- Identificación del Cargo:

Nombre del Cargo:	JEFE DE OPERACIONES	CÓDIGO	JO- 0104
--------------------------	---------------------	---------------	----------

2.- Descripción del Cargo:

Supervisar la labor de los agentes de área de eventos, organizar y/o actualizar los files personales de cada uno de los colaboradores, asignar el local de trabajo de cada agente área de eventos por semana, asimismo coordina y distribuye las tareas del personal a su cargo y aplica los procedimientos necesarios, para garantizar la seguridad de los clientes y de los colaboradores.

3.- Descripción de Funciones:

3.1.- GENERALES:

- ✓ Responsable del buen desempeño del personal de seguridad bajo su cargo.
- ✓ Velar por el cumplimiento del rol de turnos y presupuestos a cubrir durante el servicio del personal de seguridad.
- ✓ Reportar al gerente general y de operaciones.
- ✓ Control de logística e inventarios.
- ✓ Gestión de capacitaciones con instituciones policiales, clínicas, hospitales y bomberos.
- ✓ Realiza trabajos preventivos de sensibilización al personal, respecto a los peligros en seguridad física y a la prevención de riesgos.
- ✓ Mantener al día la información del personal.
- ✓ Evalúa periódicamente el IPERC (Identificación, peligros, riesgos y control).
- ✓ Supervisa el estricto cumplimiento del contrato de prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada para el área de eventos.
- ✓ Captar nuevos trabajadores y evaluar al personal postulante.
- ✓ Coordina con el área de psicología y talento Humano.

3.2.- PERIODICAS O EVENTUALES:

- ✓ Distribuir locales de trabajo para cada colaborador por semana.
- ✓ Verificar estado de extintores.
- ✓ Apoyar o reemplazar algún puesto de seguridad en caso sea necesario.
- ✓ Actualizar file del personal de agente de eventos.

4.- Relaciones de Cargo:

LINEAL O JERARQUICA	FUNCIONAL
Dependencia Lineal de: - Gerente de Operaciones.	Dependencia Funcional de: - Sin dependencia Funcional.
Autoridad Lineal Con: - Agente de eventos.	Autoridad Funcional con: - Sin autoridad funcional.

5.- Perfil del Cargo:

<ul style="list-style-type: none">• Educación Requerida:<ul style="list-style-type: none">✓ Superior profesional o técnico.
<ul style="list-style-type: none">• Especialidad:<ul style="list-style-type: none">✓ Capacitaciones en temas de seguridad: defensa ante incendios, defensa personal, resguardo personal.✓ Capacitación de la DISCAMEC.✓ Conocimiento de primeros auxilios.✓ Defensa personal.
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia Previa:<ul style="list-style-type: none">✓ 3 años mínimos.
<ul style="list-style-type: none">• Habilidades Técnicas:<ul style="list-style-type: none">✓ Idiomas: Español✓ Computación: básico.
<ul style="list-style-type: none">• Competencias Personales:<ul style="list-style-type: none">✓ Habilidades comunicativas.✓ Trabajo en equipo.✓ Puntualidad.✓ Liderazgo.✓ Atención al cliente.✓ Planificación y organización.✓ Juicio.✓ Creatividad.

CAPÍTULO V

ÓRGANO FUNCIONAL

5.1 Objetivo General:

- Acatar y cumplir órdenes de sus jefes inmediatos, asimismo cumplir con sus funciones encomendadas en cada puesto de trabajo.

5.2 Funciones Específicas:

- Atender al público en general amablemente.
- Practicar la comunicación efectiva tanto con jefes inmediatos, como con el público atendido.
- Reportar sus actividades, de forma periódica en los horarios ya establecidos en la empresa.
- Velar por la seguridad personal y bienes de su centro de labores.
- Tiene contacto directo con los clientes.

III.- ÓRGANO FUNCIONAL

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

1.- Identificación del Cargo:

Nombre del Cargo:	AGENTE DE EVENTOS	CÓDIGO	AE - 0201
--------------------------	-------------------	---------------	-----------

2.- Descripción del Cargo:

Un agente de seguridad es la persona encargada de proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales de su centro de trabajo, asimismo ejecutará funciones de prevención, protección y vigilancia en, Centros de diversión nocturna, eventos, conferencias, vigilancia privada, conciertos, etc.

3.- Descripción de Funciones:

3.1.-GENERALES:

- ✓ Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
- ✓ Efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
- ✓ Registrar si al establecimiento ingresan algún arma punzocortante o de fuego.
- ✓ Poner inmediatamente a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a los delincuentes en relación con el objeto de su protección, así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos, no pudiendo proceder al interrogatorio de aquéllos.
- ✓ Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos.
- ✓ Llevar a cabo, en relación con el funcionamiento de centrales de alarma, la prestación de servicios de respuesta de las alarmas que se produzcan, cuya realización no corresponda a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

3.2.-PERIODICAS O EVENTUALES:

- ✓ Ayudar al administrador del local donde trabaje, en lo que se le solicite.
- ✓ Acompañar algún colaborador de la organización a su domicilio después de haber culminado algún evento.

4.- Relaciones de Cargo:

LINEAL O JERARQUICA	FUNCIONAL
Dependencia Lineal de: <ul style="list-style-type: none">- Gerente de Operaciones.- Jefe de operaciones.	Dependencia Funcional de: <ul style="list-style-type: none">- Sin dependencia Funcional.
Autoridad Lineal Con: <ul style="list-style-type: none">- Sin autoridad lineal.	Autoridad Funcional con: <ul style="list-style-type: none">- Sin autoridad funcional.

5.- Perfil del Cargo:

<ul style="list-style-type: none">• Educación Requerida:<ul style="list-style-type: none">✓ Secundaria completa.
<ul style="list-style-type: none">• Especialidad:<ul style="list-style-type: none">✓ Realizar el curso de manejo de armas dado por la SUCAMEC.✓ Cursos de resistencia física y primeros auxilios en conocimientos teórico-prácticos.✓ Defensa personal.
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia Previa:<ul style="list-style-type: none">✓ 1 año mínimo.
<ul style="list-style-type: none">• Habilidades Técnicas:<ul style="list-style-type: none">✓ Idiomas: Español.
<ul style="list-style-type: none">• Competencias Personales:<ul style="list-style-type: none">✓ Tolerancia a la presión.✓ Perseverancia.✓ Trabajo en equipo.✓ Iniciativa.✓ Confianza.✓ Autocontrol.✓ Sociabilidad.✓ Organización.✓ Juicio.✓ Puntualidad.
<ul style="list-style-type: none">• Requisitos físicos:<ul style="list-style-type: none">✓ Medir más de 1.80 m.✓ Contextura gruesa.✓ Agilidad en sus movimientos.✓ Dominio con el uso de sus instrumentos de defensa.✓ Resistencia para trabajo nocturno.✓ Agudeza visual.✓ Capacidad táctil.✓ El puesto implica: Caminar, estar de pie, darse vuelta constantemente, arrodillarse, pararse, levantar cosas pesadas.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS

1.- Identificación del Cargo:

Nombre del Cargo:	AGENTE DE CORPORATIVO	CÓDIGO	AC - 0202
--------------------------	-----------------------	---------------	-----------

2.- Descripción del Cargo:

Está encargado de poner en marcha la seguridad integral de las personas, edificios, polígonos industriales, fondos, valores y objetos valiosos, utilizando los medios técnicos de protección y los sistemas de control. Utilizando si el servicio lo requiere, el arma reglamentaria.

3.- Descripción de Funciones:

3.1.-GENERALES:

- ✓ Garantizar la seguridad de las personas, del edificio y los bienes del espacio de trabajo.
- ✓ Observar y aplicar correctamente las normas e indicaciones atinentes al funcionamiento del Servicio de Vigilancia en relación con el mantenimiento del orden dentro ambiente de trabajo
- ✓ Prevenir y velar por la seguridad en general.
- ✓ Atender e informar correctamente al público.
- ✓ Llenar el cuaderno de ocurrencias, según las actividades realizadas.
- ✓ Salvaguardar los bienes existentes dentro de su centro de trabajo.
- ✓ Llevar a cabo el control de entrada y salida de vehículos y personas.
- ✓ Mantener informado a la base central acerca de todas las anomalías sucedidas dentro de su turno.
- ✓ Debe investigar a toda persona extraña o sospechosa que se encuentre y reportarla.

3.2.-PERIODICAS O EVENTUALES:

- ✓ Ayudar a los residentes o clientes.
- ✓ Recibir encargos y entregar encargo de los clientes o residentes.

4.- Relaciones de Cargo:

LINEAL O JERARQUICA	FUNCIONAL
Dependencia Lineal de: <ul style="list-style-type: none">- Gerente de corporativo.	Dependencia Funcional de: <ul style="list-style-type: none">- Sin dependencia Funcional.
Autoridad Lineal Con: <ul style="list-style-type: none">- Sin autoridad lineal.	Autoridad Funcional con: <ul style="list-style-type: none">- Sin autoridad funcional.

5.- Perfil del Cargo:

<ul style="list-style-type: none">• Educación Requerida:<ul style="list-style-type: none">✓ Secundaria completa.
<ul style="list-style-type: none">• Especialidad:<ul style="list-style-type: none">✓ Realizar el curso de manejo de armas dado por la SUCAMEC.✓ Cursos de resistencia física y primeros auxilios en conocimientos teórico-prácticos.✓ Defensa personal.
<ul style="list-style-type: none">• Experiencia Previa:<ul style="list-style-type: none">✓ 1 año mínimo.
<ul style="list-style-type: none">• Habilidades Técnicas:<ul style="list-style-type: none">✓ Idiomas: Español.
<ul style="list-style-type: none">• Competencias Personales:<ul style="list-style-type: none">✓ Tolerancia a la presión.✓ Adaptabilidad al cambio.✓ Trabajo en equipo.✓ Iniciativa.✓ Preocupación por el orden y claridad.✓ Autocontrol.✓ Organización.✓ Puntualidad.✓ Comunicación.
<ul style="list-style-type: none">• Requisitos físicos:<ul style="list-style-type: none">✓ Medir más de 1.60 m.✓ Contextura gruesa.✓ Agilidad en sus movimientos.✓ Fuerza física suficiente para someter o inmovilizar a una persona.✓ Dominio con el uso de sus instrumentos de defensa.✓ Agudeza visual.✓ Resistencia para trabajo nocturno.✓ El trabajo implica: Caminar, sentarse, largas horas de pie, resistencia física.

E. VALIDACIÓN

E1. CONSTANCIA DE VALIDACIÓN



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo JOSÉ ALEXIS GONZÁLEZ VASQUEZ con
DNI N° 18021980 de profesión ING. INDUSTRIAL con
código CIP 58498 desempeñándome actualmente como
DOCENTE A TIEMPO PARCIAL en
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de **Validación** los instrumentos, a los efectos de su aplicación en la EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA GOE 911 SAC.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems				✓	
2. Amplitud de contenido				✓	
3. Redacción de los ítems				✓	
4. Pertinencia				✓	
5. Metodología				✓	
6. Coherencia				✓	
7. Organización				✓	
8. Objetividad				✓	
9. Claridad				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 3 días del mes de Julio del año 2019.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Santos Santiago Javez Yalladares con
 DNIN° 18878980 de profesión Ing. Industrial con
 código CIP 139806 desempeñándome actualmente como
Docente en
Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de **Validación** los instrumentos, a los efectos de su aplicación en la EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA GOE 911 SAC.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Congruencia de ítems				✓	
2. Amplitud de contenido				✓	
3. Redacción de los ítems				✓	
4. Pertinencia				✓	
5. Metodología				✓	
6. Coherencia				✓	
7. Organización				✓	
8. Objetividad				✓	
9. Claridad				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo a los 3 días del mes de Julio del año 2019.

